



Ajuntament
de Barcelona

Setembre 2025

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

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Sinopsi: El present document defineix els requisits i característiques tècniques per al contracte relatiu als Serveis de Contact Center per a BSM i CBSA.

Versió: 6.0

Índex

1. INTRODUCCIÓ	6
1.1 Objecte	6
1.2 Abast, àmbit d'aplicació i duració del contracte	7
2. DEFINICIÓ DEL SERVEI	8
2.1 Canals d'atenció telefònica existents	8
2.2 Dades del volum del servei d'Atenció Telefònica previst	10
2.3 Dades històriques dels volums del servei de tasques de Back Office.....	15
2.3.1 Tasques de <i>back office</i>	16
2.3.2 Tasques d'enviament postal	16
2.4 Dades dels volums previstos del servei de Converses tipus Xat	17
2.5 Temps mig de resolució del servei de Converses tipus Xat	17
2.6 Dades volum del servei de realització de Campanyes Comercials o de fidelització amb emissió de trucades	18
2.7 Temps mig de trucada comercial, d'informació, fidelització o callback	18
3. SERVEIS D'ATENCIÓ DEL CONTACT CENTER	19
3.1 Implantació	19
3.1.1 Marc tecnològic per a la implantació del servei	19
3.2 Servei d'atenció telefònica per trucada atesa	21
3.2.1 Circuit i gestió operativa del servei de trucades telefòniques entrants	22
3.3 Tasques generals de <i>back office</i>	24
3.4 Servei d'atenció escrita de converses tipus xat	25
3.4.1 Canals d'atenció escrita de Converses tipus Xat	26
3.4.2 Circuit de gestió de Converses Tipus Xat.....	27
3.5 Servei de realització de Campanyes Específiques, Comercials o de Fidelització mitjançant emissió de trucades	27
3.6 Trucades de retorn (Callback)	28
3.7 Pla de devolució dels serveis del CCE	28
3.8 Altres serveis no identificats	29
4. Definició dels serveis de centraleta virtual o <i>cloud contact center</i>	29
4.1 Funcionalitats de la solució de Centraleta Virtual d'Amazon Connect	29

5. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA, DIMENSIONAMENT MÍNIM I FUNCIONS DE L'EQUIP	33
5.1 Funcions dels Agents d'Atenció al Client del CCE.....	34
5.2 Funcions dels Coordinadors del Servei d'Atenció al Client del CCE	35
5.3 Funcions del Supervisor de Formació/Quality Qualitat	36
5.4 Funcions del Gestor/Cap del Projecte	37
5.5 Requisits dels Agents, Coordinadors del CCE i supervisor de Formació/Quality	38
5.5.1 Habilitats dels agents del CCE:	38
5.5.2 El perfil dels coordinadors del servei serà el mateix que els dels agents o superior, afegint les característiques que segueixen:	39
5.5.3 El perfil del supervisor de formació/Quality del servei serà:.....	39
5.6 Definició estil atenció telefònica	39
6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	41
6.1 Recursos Humans.....	41
6.2 Pla de formació del personal.....	41
6.3 Coordinació del Servei.....	43
6.4 Nivells de Servei (SLA's).....	44
6.4.1 Serveis d'Atenció telefònica i escrita.....	44
• Penalitzacions per incompliment percentatge de trucades no ateses:.....	45
○ Penalitzacions per incompliment percentatge de trucades no ateses en menys de 30 segons (NDS)	46
○ Penalitzacions per incompliment de la puntuació mínima de l'Índex de Satisfacció Client en trucades telefòniques (ISC)	46
○ Penalitzacions per incompliment del termini de resposta	47
○ Penalitzacions per incompliment del termini de resposta	48
6.5 Qualitat del servei	48
6.5.1 Auditories internes a realitzar periòdicament.....	48
6.5.2 Qualitat del servei d'atenció telefònica de trucades entrants i sortints	50
7. REQUERIMENTS TÈCNICS.....	53
7.1 Connexió entre BSM i l'Adjudicatari	54
7.2 Llocs de treball	54
7.2.1 Protecció del lloc de treball	55
7.3 Maquinari	55
7.4 Programari.....	57

7.5 Contingència	57
7.6 Gestió de Projectes i Desenvolupaments	59
7.7 Estàndards Tècnics TIC	60
7.8 Seguretat	60
8. Plans d'execució i clàusules	61
8.1 Pla de riscos.....	61
8.2 Pla d'implantació.....	62
8.2.1 Cronograma de la transició i àmbit d'intervenció	62
8.3 Protecció de dades personals	64
8.3.1 Tractament de dades de caràcter personal per part de BSM.....	64
8.3.2 Tractament de dades de caràcter personal per part de l'adjudicatari, en nom de BSM.....	65
8.4 Confidencialitat	65
8.5 Codi Font i Propietat intel·lectual.....	66
8.6 Compromís del Model de Seguretat ISO 27018 i ENS (Esquema Nacional de Seguretat).....	66
8.7 Política ambiental	67
8.8 Compromís de prevenció de riscos laborals	67
8.9 Política de gestió del canvi	68
8.10 Estàndards Tècnics TIC.....	69
8.11 Eines de suport al servei.....	69
9. GLOSSARI.....	70

Finalitat del Plec Tècnic

Aquest document constitueix el plec de prescripcions tècniques que regiran el contracte per a la prestació dels serveis de *contact center* extern per part de l'adjudicatari. L'objectiu principal d'aquest contracte és garantir la correcta i eficaç gestió de les comunicacions amb els clients i usuaris dels negocis de BSM i CBSA, assegurant un servei professional i amb els nivells de qualitat establerts.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec. Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

Per tal d'aconseguir aquests objectius, en aquest plec es detallen els requisits tècnics, operatius, organitzatius i de qualitat que l'adjudicatari haurà de complir, amb especial atenció al respecte dels acords de nivell de servei (SLA) definits, que seran claus per a l'avaluació i seguiment del contracte.

L'abast del servei inclou la prestació integral de serveis de contact center, que comprèn tant l'atenció a trucades entrants com sortints, la gestió de casos, així com les funcions complementàries necessàries per garantir una comunicació àgil i eficaç amb els clients de BSM i CBSA en tots els canals comunicatius establerts.

1. INTRODUCCIÓ

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (d'ara endavant BSM) és una empresa de titularitat municipal que gestiona algunes de les principals infraestructures de Mobilitat i Lleure de la ciutat de Barcelona.

Cementiris de Barcelona, S.A. (en endavant CBSA) ha autoritzat a convocar la licitació en el seu nom, assumint cada entitat contractant les despeses que corresponen a la seva societat de conformitat amb els següents % (informat a títol informatiu i no limitatiu) respecte el total dels serveis atesos per BSM:

- Mínim percentatge de servei en l'últim any: 11,91%.
- Màxim percentatge de servei en l'últim any: 19,45%.
- Percentatge mitjà de servei en l'últim any: 15,94%.

Per a poder oferir als clients de BSM/CBSA i ciutadans de Barcelona un servei d'atenció al client de la millor qualitat, la divisió Servei al Client Corporatiu de BSM promou el present procediment per a disposar d'un servei de *contact center* extern que proveeixi un equip d'agents addicionals per a poder atendre el volum d'atencions telefòniques, escrites i de qualsevol altre tipus que pugui ser rebuda pels canals establerts per BSM, així com els que BSM pugui establir en un futur.

1.1 Objecte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació integral dels serveis de *contact center* per a BSM i CBSA. Aquest servei inclourà l'atenció telefònica (trucades entrants i sortints), gestió de converses digitals (xat i canals socials) així com tasques de *back office* associades a la resolució de consultes i incidències.

Modalitat de la prestació :

Els serveis es prestaran des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària o mitjançant teletreball, amb autorització prèvia de BSM i CBSA.

En ambdós casos, cal garantir una atenció personalitzada de qualitat, amb la infraestructura tecnològica i els recursos humans adequats per al compliment dels SLA establerts.

1.2 Abast, àmbit d'aplicació i duració del contracte

Marc global de la prestació:

La prestació del servei s'emmarca dins l'objectiu de BSM i CBSA de garantir una atenció ciutadana i de client eficient, accessible i de qualitat mitjançant la contractació d'un servei extern especialitzat en la gestió multicanal de consultes, tràmits i incidències.

L'abast de la prestació inclou, a títol enunciatiu i no limitatiu, les següents actuacions:

- Execució de la fase de transició del servei, que comprendrà:
 - La instal·lació, adaptació i posada en marxa del programari de *call center* d'acord amb les necessitats de BSM i CBSA.
 - La impartició de la formació necessària als agents sobre l'ús del programari de *call center*.

Àmbit d'aplicació:

El servei de contact center s'aplicarà a totes les interaccions amb la ciutadania i client que siguin canalitzades a través dels canals de comunicació definits per BSM i CBSA, incloent:

- Trucades telefòniques (inbound i outbound).
- Xats en línia integrats en portals o aplicacions corporatives.
- Aplicacions de missatgeria instantània (com WhatsApp Business o canals equivalents autoritzats).
- Qualsevol altre canal digital o mitjà de comunicació que BSM/CBSA determini durant la vigència del contracte.

Aquest àmbit d'aplicació comprèn:

- L'atenció, gestió i derivació de consultes, tràmits, queixes i incidències vinculades als serveis i competències de BSM i CBSA.
- La prestació del servei dins dels horaris i cobertures establerts en el present plec i en el contracte.
- La integració i interoperabilitat amb els sistemes d'informació corporatius necessaris per al correcte desenvolupament de la prestació.

Elements a proveir per l'adjudicatari:

- Equip humà

L'adjudicatari haurà de proveir l'equip humà necessari per a poder oferir els serveis de *contact center* contractats amb els nivells de servei requerits. Els requisits a complir per aquest equip queden reflectits a l'apartat corresponent d'aquest document.

L'equip humà oferirà el servei o bé en les pròpies dependències de l'adjudicatari, que ha de proveir tota les infraestructures necessàries per a que el propi equip pugui oferir una atenció de qualitat segons els requeriments del plec, o en modalitat de teletreball, proporcionant tots els equips i connexions d'internet amb la qualitat necessària per tal de poder donar el servei amb els estàndards de qualitat requerits.

- Recursos materials i tecnològics

L'adjudicatari haurà de disposar i mantenir les infraestructures, equipaments, aplicacions i eines tecnològiques necessàries per a la prestació del servei, garantint la seva disponibilitat, seguretat i adequació als requisits establerts per BSM i CBSA.

Durada del contracte

La durada del contracte es de **(3) tres anys**, amb possibilitat de dues prorrogues d'un any cadascuna (3+1+1).

El termini començarà a comptar a l'endemà de la data de signatura del contracte, executant-se d'acord amb el programa de treball aprovat per BSM/CBSA.

2. DEFINICIÓ DEL SERVEI**2.1 Canals d'atenció telefònica existents**

A continuació es descriuen les dades generals sobre els serveis de BSM/CBSA que tenen un canal d'atenció telefònica al públic objecte inicial d'aquest contracte. Per la naturalesa de BSM es podria donar la situació d'haver d'afegir alguna altra línia de telèfon, a les ja existents, al llarg del contracte. Si es dones el cas BSM informará a l'adjudicatari amb la major antelació possible.

ACTIVITAT	NÚMERO TELÈFON	HORARI DEL SERVEI	DIES	IDIOMA DEL SERVEI
OFICINA SERVEI CLIENT	938 875 034	De 8 a 20h de dilluns a divendres, i dissabte de 8:30 a 14h	De dilluns a dissabte	Català, castellà, Anglès

AREA - PARQUÍMETRES	937 064 800	De 7 a 23h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
SPRO/INCIDÈNCIES APPs	937 065 550	De 7 a 23h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
SMOU	937 006 844	De 7 a 23h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
BICING / Inspectors Bicing	937 078 900 938 292 167	24h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
APARCAMENTS	934 092 021	24h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
COMERCIAL APARCAMENTS	934 091 822	De 8 a 21h	De dilluns a divendres	Català, Castellà, Anglès
GRUES	937 065 250	24h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
ESTACIÓ BUSOS BCN NORD	937 065 366	De 7 a 21h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès, Francès
ZONA BUS	933 308 799	De 7 a 21h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
ZOO (Genèric Clients)	937 065 656	De 8 a 20h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
ZOO CLUB	932 256 786	De 10 a tancament parc depenent horari temporada	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
PARK GÜELL	934 091 831	De 9 a 21h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
PORT OLÍMPIC	933 561 016	De dilluns a divendres de 8 a 20h,	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès

		caps de setmana de 10 a 14h		
ANELLA OLÍMPICA	934 262 089	De 9 a 18h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
FORUM	933 560 612	De dilluns a divendres de 9 a 17:30h	dilluns a divendres	Català, Castellà, Anglès
TIBIDABO	932 117 942	De dilluns a divendres de 9 a 18h, caps de setmana de 10 a 20h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès
CEMENTIRIS BARCELONA	934 841 999	De dilluns a divendres de 7:30 a 20:30h, caps de setmana de 7:45 a 14h	365 dies a l'any	Català, Castellà
AMB	938 875 049	De 7 a 23h	365 dies a l'any	Català, Castellà
ENDOLLA	937 064 866	De 8 a 20h	365 dies a l'any	Català, Castellà, Anglès

2.2 Dades del volum del servei d'Atenció Telefònica previst

Les dades que aquí es faciliten són orientatives, ja que els serveis objecte d'aquesta licitació evolucionen contínuament, i no és possible fer una previsió exacta a mig i llarg termini. De totes formes, aquestes previsions han de permetre a l'adjudicatari, conjuntament amb els índexs de qualitat fixats pel servei i el temps mig d'operació (TMO) per trucada atesa definit en l'apartat corresponent, dimensionar el número d'agents necessaris per a la correcta prestació a l'inici del servei.

Com és bastant probable que el dimensionament necessari per a donar el nivell de servei requerit al llarg del contracte variï degut a la naturalesa dels propis serveis, la proposta econòmica es basa en un escalat de preus en funció del volum del servei.

L'adjudicatari, a partir de les dades històriques que BSM li facilitarà, haurà d'elaborar una previsió mensual del volum de trucades amb una antelació mínima d'un mes. Aquesta previsió haurà de contemplar un marge de variació d'un $\pm 25\%$ respecte als valors estimats. i serà responsabilitat de l'adjudicatari ajustar el nombre d'agents i coordinadors necessaris per tal de donar el servei complint amb els SLA's i la qualitat establerts en l'apartat corresponent d'aquest document. En el cas que BSM detecti que hi pot haver algun canvi o acció significativa en aquests volums que pugui afectar als recursos necessaris per l'adjudicatari, l'informarà en les reunions de seguiment mensuals o mitjançant notificació per correu electrònic per part de qualsevol membre de l'equip de BSM, per tal que aquest pugui redimensionar els equips i ajustar-se a les necessitats del servei amb la major antelació possible.

A mitjà i llarg termini, es possible que en base a les tendències de preferència en la comunicació per part de la ciutadania, i la implantació progressiva de solucions basades en intel·ligència artificial (IA), les quals poden assumir part de les consultes de 1er nivell de manera automatitzada, es podria donar una reducció en el volum de trucades a atendre per part de l'adjudicatari. Es per aquest motiu que el preu per trucada atesa es regula amb un escalat de preus.

1. Volums d'activitat telefònica per a previsió per part de l'adjudicatari

Es presenten dades dels anys 2023, 2024 i part del 2025, per tal de facilitar a l'adjudicatari la previsió de volums. Les dades només son a nivell orientatiu.

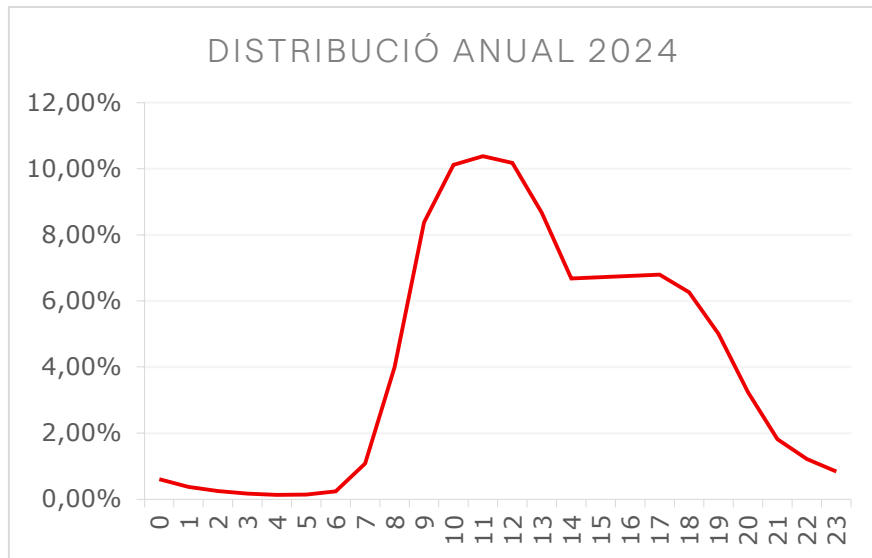
SERVEIS	gen-23	feb-23	març-23	abr-23	maig-23	jun-23	jul-23	ago-23	set-23	oct-23	nov-23	dec-23	Total ANY
AMB													0
APARCAMENTS	697	604	809	765	915	776	992	824	1095	1089	942	938	10446
AREA	3000	2228	1701	3266	1991	3760	1940	1689	1941	1972	2388	3861	29737
BICING	6116	5878	8547	7082	9057	10472	14044	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
Total serveis	23928	20115	27525	24997	26702	25904	31489	23109	29875	28618	28694	19871	310827

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
Total serveis	20776	18312	24015	19415	20382	22874	27423	22693	25259	28031	25002	24880	301472

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
Total serveis	23681	20873	23884	0	22712	22157	113307

2. Corba horària distribució de les trucades entrants al CCE

A tall indicatiu, es facilita la distribució pel volum anual de mitjana de trucades per hora al llarg del dia:



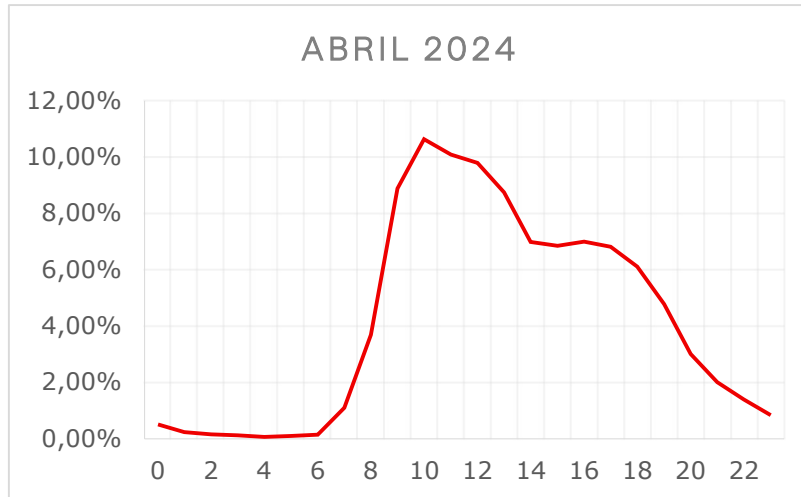
Hora	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
PROMIG %	0,60%	0,37%	0,24%	0,17%	0,13%	0,14%	0,23%	1,08%	3,99%	8,38%	10,12%	10,38%	10,18%	8,67%	6,68%	6,72%	6,75%	6,80%	6,27%	5,01%	3,24%	1,81%	1,21%	0,84%
Trucades ateses	1805	1128	731	506	397	420	694	3252	12026	25255	30510	31300	30681	26127	20142	20259	20361	20492	18888	15090	9764	5463	3651	2528

A tall indicatiu, es facilita la distribució pel volum promig de trucades per hora al llarg del dia, en un **mes de volum alt** de trucades:



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 %	0,65%	0,34%	0,29%	0,17%	0,13%	0,12%	0,23%	1,10%	4,02%	8,49%	10,17%	10,35%	10,24%	8,57%	6,11%	7,11%	6,90%	6,98%	6,35%	4,76%	3,06%	1,75%	1,19%	0,93%
Trucades Ateses	183	95	81	47	36	33	64	307	1126	2379	2851	2901	2870	2401	1712	1994	1934	1955	1780	1335	858	491	334	261

A tall indicatiu, es facilita la distribució pel volum promig de trucades per hora al llarg del dia, en un **mes de volum baix** de trucades:



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. Distribució de les trucades rebudes i ateses per dies de la setmana

A tall indicatiu, es facilita el percentatge de trucades ateses al 2025 per dies de la setmana:

Dies setmana	% Total general
Dilluns	20 %
Dimarts	16 %
Dimecres	16 %
Dijous	17 %
Divendres	16 %
Dissabte	9 %
Diumenge	6 %

4. Percentatge de trucades per idioma seleccionat al 2025

A tall indicatiu, es faciliten el percentatge de trucades ateses en castellà, català i anglès al 2025.

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

5. Durada mitjana trucada atesa al CCE

A tall indicatiu, es faciliten les dades següents:

	Mes/Any	TMO (segons)
Any 2025	Gener	233
	Febrer	235
	Març	233
	Abril	235
	Maig	236
	Juny	241
	Juliol	239

Així doncs, el **TMO** mig de les trucades ateses al 2025 és de **236 segons**.

En cas de desviació del TMO mensual amb respecte als 236 segons per trucada atesa, s'aplicarà el següent factor corrector al preu de trucada atesa:

Variació TMO mensual (%)	Tram TMO mensual efectiu (segons)	Factor corrector preu trucada atesa
Baixa un 15% o més	menys de 200,6 seg	- 15%
Baixa entre un 10% i un 15 %	entre 200,6 seg i 212,4 seg	- 10%
Baixa entre un 5% i un 10%	entre 212,4 seg i 224,2 seg	- 5%
Puja i baixa fins a un 5% de 236 seg	entre 224,2 seg i 247,8 seg	igual
Puja entre un 5% i un 10%	entre 247,8 seg i 259,6 seg	+ 5%
Puja entre un 10% i un 15%	entre 259,6 seg i 271,4 seg	+ 10%
Puja més d'un 15%	més de 271,4 seg	+ 15%

2.3 Dades històriques dels volums del servei de tasques de Back Office

En la taula següent es mostren les tasques de *back office* que es van desbordar entre Abril 2024 a Març 2025. Les dades es corresponen principalment amb tasques

relatives a enviaments postals, les quals es caracteritzen per requerir un temps d'execució reduït.

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

Les dades facilitades en aquest apartat són orientatives, ja que els serveis objecte d'aquesta licitació evolucionen contínuament, fet que impedeix una previsió exacta a mig i llarg termini. No obstant això, aquestes previsions permetran a l'adjudicatari, juntament amb els índexs de qualitat i els temps mitjans d'operació definits per a cada tasca de back office, dimensionar el nombre d'agents necessaris per garantir la correcta prestació del servei a l'inici del contracte i calcular els preus a oferir.

L'escalat de preus es farà en funció del temps necessari per a cada tasca, que serà determinat d'acord amb BSM un cop s'hagi realitzat la simulació corresponent de la tasca.

Atès que el volum de servei pot variar durant la vigència del contracte, la proposta econòmica s'ajustarà en funció del temps dedicat a les tasques realitzades. BSM facilitarà a l'adjudicatari, amb la màxima antelació possible, la previsió de tasques que es derivaran perquè aquest pugui ajustar els recursos humans necessaris i garantir el compliment dels SLA establerts. En cas que BSM detecti canvis significatius en els volums que puguin afectar els recursos requerits, avisarà l'adjudicatari amb suficient marge per adaptar-se a la nova situació.

Els 2 tipus de tasques actuals es defineixen a continuació:

2.3.1 Tasques de *back office*

Es consideraran tasques de back office aquelles per a les quals serà necessari realitzar una anàlisi prèvia del temps requerit, tant per part de BSM com per part de l'adjudicatari. Aquesta estimació conjunta permetrà establir el preu unitari que es pagarà per cada tasca. Aquestes tasques poden incloure la realització de gestions administratives, tràmits en els sistemes de gestió de BSM/CBSA, respostes a clients o altres que BSM pugui determinar.

2.3.2 Tasques d'enviament postal

Es considera que la tasca consisteix principalment en l'enviament dels welcome packs als ciutadans. L'adjudicatari serà responsable de la preparació i gestió d'aquests enviaments, que consisteix principalment en la impressió i col·locació d'etiquetes

d'enviament. La prestació d'aquesta tasca es facturarà d'acord amb el cost establert en l'apartat corresponent, amb el cost de l'enviament postal inclòs en el preu ofertat.

2.4 Dades dels volums previstos del servei de Converses tipus Xat

A data de redacció d'aquest plec tècnic no hi ha històric de dades, ni cap servei d'aquest tipus en funcionament.

Per aquest motiu, d'inici no caldrà dimensionar l'equip del CCE tenint en compte aquest servei per part de l'adjudicatari.

En el cas que BSM/CBSA decideixi posar en marxa aquest canal en algun moment del contracte, avisarà a l'adjudicatari amb 15 dies d'antelació de la posta en marxa. Entre els responsables de BSM i de l'adjudicatari faran una estimació de volums i acordaran de quina forma es reforça el servei per part del CCE, si és necessari. Aquest s'anirà ajustant a mesura que el servei i els volums vagin evolucionant i consolidant-se.

2.5 Temps mig de resolució del servei de Converses tipus Xat

Segons les dades actualitzades, el temps mitjà de resolució (TMR) per a les converses de xat en viu és de 10 minuts. Aquesta mètrica inclou tota la interacció, des de la primera resposta fins a la resolució del problema.

Pel que fa al coeficient de simultaneïtat, els agents de xat poden gestionar múltiples converses simultàniament. Segons les pràctiques del sector, un agent pot atendre entre 3 i 4 converses alhora, depenent de la complexitat de les consultes i de les eines disponibles.

Per tant, si considerem un TMR de 10 minuts per conversa i un coeficient de simultaneïtat de 3 converses per agent, el temps mitjà operatiu (TMO) corregit seria de:

$$\text{TMO corregit} = 10 \text{ minuts per conversa} / 3 \text{ converses} = 3,33 \text{ minuts per conversa resolta}$$

Aquesta xifra representa el temps efectiu que un agent dedica a cada conversa, tenint en compte la seva capacitat per gestionar múltiples converses simultàniament.

És important destacar que aquests valors poden variar segons la complexitat de les consultes i les eines utilitzades. En entorns amb alta automatització o amb l'ús de xatbots, el temps de resolució pot ser més baix, mentre que en situacions que requereixen una atenció més personalitzada, el temps pot ser més elevat.

En cas de que aquest servei s'implanti al llarg del contracte, i el TMO corregit es desviï més d'un 5% a l'alça o a la baixa, s'aplicarà una taula amb factor corrector del preu, per conversa resolta tipus xat, igual a la definida en l'apartat 2.7 d'aquest document.

2.6 Dades volum del servei de realització de Campanyes Comercials o de fidelització amb emissió de trucades

A data de redacció d'aquest document, aquest servei és de volum residual.

És possible, però, que BSM pugui encarregar a l'adjudicatari alguna campanya específica en algun moment del contracte.

Per aquest motiu, d'inici no caldrà dimensionar l'equip tenint en compte aquest servei per part de l'adjudicatari.

Podria succeir, però, que en un futur, el dimensionament necessari per a realitzar possibles campanyes encarregades per BSM variï. Per aquest motiu la proposta econòmica es basa en un escalat de preus en funció del volum del servei. Serà responsabilitat de l'adjudicatari disposar del nombre d'agents i coordinadors necessaris per tal de donar el servei complint amb els SLA's establerts en l'apartat corresponent d'aquest document.

2.7 Temps mig de trucada comercial, d'informació, fidelització o callback

Els preus estan calculats en base al temps mig d'operació en l'any 2025, per a trucades sortints de (TMO) = 172 segons.

En cas de desviació del TMO mensual de les campanyes d'emissió de trucades o callback amb respecte als 172 segons, s'aplicarà el següent factor corrector al preu de trucada atesa:

Variació TMO mensual trucades sortints (%)	Tram TMO mensual efectiu (segons)	Factor corrector preu contacte útil
Baixa un 15% o més	menys de 146,2 seg	- 15%
Baixa entre un 10% i un 15 %	entre 146,2 seg i 154,8 seg	- 10%
Baixa entre un 5% i un 10%	entre 154,8 seg i 163,4 seg	- 5%
Puja i baixa fins a un 5% de 172 seg	entre 163,4 seg i 180,6 seg	igual
Puja entre un 5% i un 10%	entre 180,6 seg i 189,2 seg	+ 5%
Puja entre un 10% i un 15%	entre 189,2 seg i 197,8 seg	+ 10%
Puja més d'un 15%	més de 197,8 seg	+ 15%

3. SERVEIS D'ATENCIÓ DEL CONTACT CENTER

L'adjudicatari prestarà els serveis de *contact center* segons els requeriments del plec durant la vigència del contracte.

Es consideren els següents serveis a prestar pels agents del *contact center* extern, de forma no limitant:

- Atenció telefònica trucades entrants (es considerarà “trucada telefònica atesa” quan tingui un TMO > 3 segons)
- Tasques de *back office*. Es consideren 2 tipologies diferents:
 - Tasques de *back office* de tipus enviament postal (preparació d'etiqueta i enviament).
 - La resta de tasques de *back office*, que seran les no classificades com a tasques d'enviament postal, i que s'hauran de simular i determinar, de mutu acord entre les parts, el temps a emprar per part de l'adjudicatari en l'execució de la mateixa.
- Atenció escrita a converses tipus xat. Es consideren:
 - Xats integrats als webs/apps, Whatsapp for business, Telegram, Facebook Messenger o similar (SLA resposta a client de menys de 2 min)
- Realització de campanyes mitjançant emissió de trucades.
- Realització de trucades de retorn, *callback*, a clients que hagin trucat i no s'ha pogut atendre.

Els agents de l'adjudicatari utilitzaran el CRM, centraleta telefònica i altres aplicacions de BSM per tal de registrar i donar els serveis de *contact center*.

En el cas que durant el transcurs del contracte surgeixi la necessitat d'introduir una nova tasca als serveis d'atenció del contact center, i en funció de l'evolució del mercat, s'estudiarà per part de BSM i de l'adjudicatari la seva viabilitat d'implantació dins del contracte de serveis.

3.1 Implantació

L'adjudicatari, un cop signat el contracte, haurà de preparar i formar el personal necessari per tal de poder prestar els serveis esmentats. Es consideren dos fases:

- Fase 1 (30 dies abans i fins el dia 1 d'activitat del nou servei de *contact center*): Començar el procés de subrogació de personal segons la normativa vigent.
- Fase 2: inici de l'activitat (data per acordar entre BSM i proveïdor).

3.1.1 Marc tecnològic per a la implantació del servei

Amb la finalitat de garantir una implantació segura, funcional i eficient del nou servei de *contact center* externalitzat, l'adjudicatari haurà de complir amb els següents requisits tecnològics:

Infraestructura i sistemes

L'adjudicatari haurà de disposar, abans de l'inici del servei, d'una infraestructura tecnològica totalment operativa que compleixi amb els requisits de capacitat, fiabilitat i seguretat necessaris per garantir la prestació del servei en les condicions establertes. Aquesta infraestructura haurà d'incloure:

- Estacions de treball adequades per als agents.
- Xarxa de telecomunicacions amb amplada de banda suficient que garanteixi poder donar el servei complint tots els requisits del present Plec Tècnic.

Seguretat i connectivitat

L'adjudicatari haurà de garantir una connexió segura entre les instal·lacions (o punts de prestació del servei i l'entorn tecnològic de BSM mitjançant mecanismes de connexió xifrada (VPN o equivalent), amb protocols que assegurin la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació transmesa.

Des del moment de la implantació del servei, haurà d'incorporar les mesures de ciberseguretat adequades per evitar accessos no autoritzats, pèrdues o manipulacions de dades, incloent protocols de control, registre d'accessos i actualitzacions de seguretat periòdiques

Control d'usuaris i permisos

Durant la fase d'implantació s'haurà d'habilitar el sistema de gestió d'identitats i accessos, amb perfils d'usuari diferenciats segons funcions (agents, coordinadors, supervisió, etc.). Caldrà assegurar:

- Traçabilitat de les accions mitjançant logs d'activitat.
- Protocols d'alta, baixa i modificació d'usuaris.
- Supervisió dels accessos i auditories periòdiques.

Gestió d'incidències

El procés de gestió d'incidències des del primer dia de servei, haurà de:

- Registrar i categoritzar incidències tecnològiques o operatives.
- Escalar-les a l'equip corresponent.
- Fer-ne seguiment en temps real i consultar-ne l'estat.
- Elaborar informes periòdics durant la fase d'implantació i d'explotació del servei.

Aquest procés haurà d'estar alineat amb bones pràctiques com ITIL o ISO 20000, o disposar d'un nivell d'equivalència funcional.

Atès que BSM és el titular de la infraestructura tecnològica principal —com el CRM i la centralita telefònica—, qualsevol incidència que afecti aquests sistemes també impactarà en el servei que presta l'adjudicatari. En aquests casos, no caldrà que l'adjudicatari obri una incidència pròpia, però sí que haurà de registrar-ne la constància i informar-ne a BSM en el moment que en detecti el mal funcionament, si aquest no ha estat comunicat prèviament. L'objectiu és garantir una comunicació àgil i bidireccional sobre qualsevol afectació que comprometi la continuïtat del servei.

Tanmateix, el contractista haurà de disposar d'un protocol intern de gestió d'incidències específic per a situacions que afectin la seva pròpia operativa o infraestructura, com ara talls de subministrament elèctric, caigudes de la connexió a internet (Wi-Fi o xarxa), problemes amb l'equipament informàtic, o altres incidències pròpies. Aquest protocol haurà d'incloure mesures de resposta i contingència, i haurà de ser notificat a BSM sempre que es produeixi alguna d'aquestes situacions, indicant-ne l'abast i el temps estimat de resolució.

Pla de transició

L'adjudicatari haurà de lliurar a BSM, en la fase inicial, un pla de transició tecnològica que inclogui:

- Calendari d'instal·lació, configuració i proves.
- Proves d'integració amb els sistemes de BSM.
- Protocols d'acceptació tècnica.

Aquest pla de transició haurà de ser validat per BSM i no haurà d'excedir els **14 dies** naturals desde la seva data d'inici.

3.2 Servei d'atenció telefònica per trucada atesa

En el cas del servei d'atenció telefònica, per a cadascun dels serveis que es descriuran posteriorment, i en els horaris i dies indicats, l'usuari o ciutadà podrà ser atès pel servei de locució automàtica mitjançant el qual ja resoldrà la seva sol·licitud/incidència, o bé esperar a ser atès per un agent.

En aquest cas, i en determinats horaris, la trucada passarà en un primer nivell al personal de Servei al Client de BSM/CBSA. Fora d'aquests horaris, o en cas que els recursos de BSM no siguin suficients, les trucades seran automàticament desbordades al *contact center* extern, en endavant, CCE, que les haurà d'atendre complint amb els acords de nivell de servei (SLA's a partir d'ara) i qualitat establerts en l'apartat corresponent d'aquest document.

BSM es reserva el dret de canviar l'ordre d'aquests circuits, podent posar el *contact center* extern al primer nivell i BSM al segon en qualsevol moment del contracte, segons les necessitats de BSM, o en paral·lel, si fos el cas. També es reserva el dret de no desbordar trucades al CCE en algun servei o negoci concret si ho considera oportú.

3.2.1 Circuit i gestió operativa del servei de trucades telefòniques entrants

Per a cadascun dels números anteriorment indicats, i per tots aquells que es puguin incorporar s'estableix el següent circuit d'inici, podent ser aquest modificat en qualsevol moment del contracte segons les necessitats de BSM/CBSA i de cada servei que ofereix a la ciutadania.

Configuració general

Cadascun dels números anteriors, propietats de BSM, estan configurats en la centraleta de BSM. Aquest servei està operatiu els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia.

Les franges d'horari nocturn, dies festius o pagament extra per idioma, s'abonaran en funció del cost establert als convenis.

La totalitat de les trucades serà atesa en un primer nivell per un servei de locució automàtica (IVR), que estarà allotjat a la centraleta de BSM.

Fluxe i gestió de trucades

En la recepció d'una trucada es poden produir les següents situacions:

Es disposa d'una locució de benvinguda, i en pràcticament tots els telèfons es té configurat un arbre de locucions. En cas que l'usuari desitgi obtenir informació i resoldre dubtes generals i l'arbre comentat anteriorment sigui suficient, la trucada finalitza sense entrar a un operador.

En cas que l'usuari desitgi parlar amb un operador, la centraleta determina, de forma automàtica en primer lloc si la trucada es rep dins l'horari d'atenció personalitzada. En cas que no sigui així, s'activa una locució on s'informa de l'horari d'atenció telefònica amb personal.

Si l'usuari desitja una atenció personalitzada amb un operador dins de l'horari d'atenció, en cas que a BSM hi hagi disponibilitat d'agents, la centraleta transfereix la trucada als agents de BSM. Realitzat aquest procés la centraleta procedeix de la següent manera:

- Si detecta que els usuaris assignats al servei estan disponibles els hi transfereix la trucada.

- Si detecta que els usuaris assignats al servei no estan disponibles i passada una cua de X segons es transfereix la trucada al CCE per tal que es realitzi una atenció personalitzada per part d'algun dels agents disponibles.
 - o En cas que l'usuari desitgi una atenció personalitzada amb un operador dins l'horari d'atenció, però fora l'horari dels agents de BSM, la centraleta transfereix la trucada directament als agents disponibles del CCE per tal de realitzar una atenció personalitzada. Si aquest no té disponibilitat d'agents, la locució li donarà el temps previst d'espera al client.
 - o En el cas que l'usuari desitgi una atenció personalitzada amb un operador però amb un idioma diferent al català i castellà, com per exemple anglès i francès, la centraleta transfereix directament la trucada als agents disponibles de l'adjudicatari directament.
 - o BSM es reserva el dret de canviar aquest criteri si ho considera oportú en qualsevol moment, i fer passar aquestes trucades pels seus propis agents en primera instància.
 - o El sistema atendrà les trucades entrants de forma automàtica, assegurant una distribució equitativa i eficient entre els agents disponibles. Un cop finalitzada cada trucada, l'agent disposarà d'un marge de 15 segons *d'after call work* entre trucada i trucada.

Trucades no ateses

En el cas que la trucada quedi en espera en el CCE perquè no hi ha disponibilitat d'agents, caldrà atendre-la en la major brevetat possible, complint amb els SLA's establerts en l'apartat corresponent d'aquest document. En cas que la trucada no acabi sent atesa, serà registrada com a trucada abandonada/no atesa.

En qualsevol cas, cada telèfon té establert el seu circuit de trucades corresponent, i BSM els pot modificar i establir segons les necessitats de cada moment.

CRM i registre de trucades

És obligatori que totes les atencions telefòniques de més de tres segons realitzades pels agents de l'adjudicatari es tipifiquin al sistema CRM Salesforce de BSM. El negoci de la trucada vindrà tipificat de forma automàtica a Salesforce, però hi haurà altres camps que l'agent haurà de tipificar manualment en funció de la informació extreta de la trucada amb el client.

Temps operatiu post-trucada

Amb l'objectiu de garantir una correcta atenció i registre de cada interacció, es preveu un temps tècnic de 15 segons entre trucades, durant el qual l'agent podrà finalitzar la tipificació de la gestió realitzada o dur a terme altres accions complementàries de caràcter administratiu o organitzatiu. Aquest interval s'inclourà dins del còmput global de la prestació del servei i es considera necessari per assegurar la qualitat i la traçabilitat del servei ofert. Es facturarà sumant aquests 15 segons al TMO de la trucada.

Facturació

La facturació es basarà en les dades de la centralita (Amazon Connect o Quicksight). Només es facturaran les trucades ateses amb una durada superior a 3 segons.

La centralita està integrada dins del CRM de BSM, per tant, el registre d'aquestes activitats és automàtic. Per a definir el nivell de facturació de les trucades gestionades per el CCE, tant les entrants com les sortints, es miraran les dades enregistrades en la centralita. Aquestes trucades hauran de tenir una durada superior a 3 segons (TMO > 3 secs) per a que siguin considerades de cara a la facturació. Tota trucada amb un TMO igual o inferior a 3 segons serà descartada de la facturació. A la facturació s'afegiran la resta de serveis proporcionats en funció del cost establert per als mateixos.

En alguns casos, i en funció de les instruccions operatives facilitades per BSM, caldrà que els agents de l'adjudicatari, a part de tipificar la trucada al CRM, obrin "casos" en el mateix CRM de queixes, reclamacions o incidències reportades pels clients, que inicialment assignaran a BSM per tal que es pugui donar una resposta final al client. Aquest fet queda dins de la gestió de la trucada i no comportarà un cost extra per BSM, queda inclòs dins el cost de trucada atesa per l'adjudicatari. Si BSM sol·licita en algun moment del contracte a l'adjudicatari que siguin els seus propis agents els que resolguin aquests casos, l'adjudicatari els facturarà en funció de la tarifa corresponent com a tasques de *back office*.

Accés a sistemes i formació

BSM facilitarà a l'adjudicatari accés al seu CRM, centralita telefònica i a tots els demés sistemes de gestió i aplicacions informàtiques necessàries per poder donar el servei d'atenció telefònica amb garantia als clients de BSM i ciutadans de Barcelona, així com la formació corresponent.

3.3 Tasques generals de *back office*

En el cas de les tasques de *back office*, BSM/CBSA podrà encarregar a l'adjudicatari la gestió parcial de diferents tasques, majoritàriament respostes escrites a casos d'atenció al client i algunes manipulacions o tràmits, sempre complint amb els SLA's i la qualitat establerts en l'apartat corresponent d'aquest document.

Tipus de tasques

BSM facilitarà a l'adjudicatari una relació de les diferents tasques de *back office* amb possibilitat de ser delegades en el CCE en funció del temps a emprar, per a facilitar-ne el recompte i facturació als primers 3 dies naturals de cada mes, que es farà a través del CRM o altres sistemes que BSM designi a tal efecte.

Es podran afegir i treure tasques segons el criteri de BSM. En termes de facturació, es comptaran 2 tipus de tasques:

- Tasques d'enviament postal: definides en l'apartat 2.3.2 d'aquest document.
- Tasques de *back office*: qualsevol tasca que no entri en tasques d'enviament.

BSM disposarà d'una quantitat determinada d'agents propis que realitzaran la majoria de les tasques de *back office* que hi hagi pendants de resoldre.

Objectiu i àmbit del servei

Aquest servei de *back office* es basarà principalment en la resolució de diferents casos de Servei al Client dels diferents negocis de BSM/CBSA, majoritàriament respostes a incidències, queixes, reclamacions o suggeriments dels clients, o altres, i que es gestionaran a través del CRM o la plataforma d'atenció al client amb la que treballi BSM en aquell moment.

Una part d'aquest *back office* podrà ser delegat en el CCE per part de BSM per ajudar a l'adjudicatari a augmentar la productivitat dels agents en hores vall.

En aquest sentit, les tasques a realitzar i que determinarà i assignarà BSM al CCE segons la necessitat de cada moment, podran ser: la gestió de casos oberts en el CRM de qualsevol dels negocis de BSM, funcions omnicanals, xarxes socials, així com altres tasques de *back office* que BSM consideri, sempre dins les categories definides anteriorment.

Formació i compromisos de qualitat

BSM facilitarà tota la formació necessària als coordinadors i formadors de l'adjudicatari per tal de poder realitzar aquestes tasques, i el CCE haurà de complir amb els SLA's i els nivells de qualitat establerts en l'apartat corresponent del present plec.

Facturació

És obligatori que totes les tasques realitzades pels agents de l'adjudicatari s'introdueixin tal i com es requereixi per BSM al CRM o a la eina que BSM determini, ja que la facturació dels volums d'atencions s'extrauran d'aquestes eines. Es facturarà per cas resolt o tasca realitzada.

En cap cas BSM abonarà una tasca no enregistrada ni justificada degudament.

3.4 Servei d'atenció escrita de converses tipus xat

En relació amb el servei d'atenció escrita per xat, BSM podrà encarregar a l'adjudicatari la gestió parcial o total d'aquestes converses, si arriben a implantar-se durant la vigència del contracte. Aquestes atencions consistirien principalment a respondre xats de Servei al Client activats en webs o canals digitals dels negocis de BSM/CBSA, complint sempre

amb els SLA i la qualitat establerta en aquest plec. Tot i que actualment aquest canal no està actiu, s'està valorant la seva implantació en determinats serveis.

Modalitat de gestió i facturació

En cas de desplegar-se, es facturaran les converses resoltes per agent del CCE, d'acord amb l'escalat de preus aplicable. Aquests xats podran estar assistits per bots, que derivaran les consultes a agents reals quan no puguin resoldre-les. BSM comptarà amb agents propis per atendre aquests casos, i si escau, obriran incidències al CRM, convertint-se en tasques de *back office*.

Recursos i formació

Si BSM no disposa de recursos suficients o ha de prioritzar altres tasques, podrà delegar al CCE la gestió completa o parcial d'aquest servei. BSM proporcionarà la formació necessària als coordinadors de l'adjudicatari, i el CCE haurà de complir amb els SLA i nivells de qualitat establerts.

SLA i facturació

S'aplica un únic SLA de 2 minuts per a canals com xats web/app, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger o similars. La facturació es farà per conversa resolta, segons la tarifa del canal i dades extretes del programari utilitzat, estigui o no integrat amb el CRM de BSM.

3.4.1 Canals d'atenció escrita de Converses tipus Xat

L'adjudicatari gestionarà les converses de Servei al Client a través de canals digitals que BSM o CBSA activin durant el contracte. Aquests canals inclouen xats en webs/apps, WhatsApp Business, Telegram, Facebook Messenger i altres que es puguin incorporar. BSM avisarà amb 30 dies naturals d'antelació per a la posada en marxa de nous canals, i l'adjudicatari haurà de formar els agents en conseqüència.

Operativa i condicions de servei

Els agents del CCE atendran converses segons el volum i la naturalesa de la demanda, dins els horaris establerts. La facturació es farà per conversa resolta, segons canal i tarifes pactades, amb dades extretes del programari de gestió de xats (integrat o no al CRM).

Paràmetres d'operabilitat

El temps màxim de resposta serà de 2 minuts, considerant un TMR de 3,33 minuts i una simultaneïtat de 3 a 4 converses per agent. El servei es prestarà en català, castellà i anglès, i eventualment en francès segons el canal.

L'adjudicatari gestionarà converses escrites de Serveis al Client mitjançant canals digitals, sempre que BSM o CBSA decideixin activar-los durant la vigència del contracte.

3.4.2 Circuit de gestió de Converses Tipus Xat

Tant els agents de BSM com els del Contact Center Extern (CCE) hauran de connectar-se al sistema de xat corresponent dins de l'horari establert per a la prestació del servei. L'atenció a les consultes s'haurà de dur a terme complint amb els nivells de servei (SLA) i els estàndards de qualitat definits per BSM, utilitzant en tot moment les eines de suport disponibles, com ara les FAQ, guies operatives o qualsevol altra documentació facilitada.

Quan la naturalesa de la consulta ho requereixi —segons els procediments establerts—, l'agent haurà de crear un cas al sistema CRM per a la seva derivació al *back office*, recollint la informació rellevant extreta de la conversa mantinguda amb el client.

Sistema de desbordament i gestió de cues

El sistema de desbordament del canal de xat serà configurat i gestionat per BSM, que en determinarà els criteris d'activació en funció de les necessitats específiques dels diferents negocis i de l'estat de les cues d'atenció en temps real. L'objectiu d'aquest mecanisme és garantir la continuïtat del servei i optimitzar els recursos disponibles, assegurant una atenció eficient davant increments puntuals de la demanda.

3.5 Servei de realització de Campanyes Específiques, Comercials o de Fidelització mitjançant emissió de trucades

BMS i CBSA podran encarregar a l'adjudicatari la realització de campanyes de trucades sortints amb finalitats comercials, informatives, de fidelització o de recollida de dades.

Aquestes accions es comunicaran a l'adjudicatari amb una **antelació mínima de 10 dies laborables**, sempre que sigui possible, i sempre respectant la normativa de protecció de dades i les instruccions operatives de BSM i/o CBSA:

- **Funcions de l'agent del CCE**
 1. Emissió de trucades a clients o usuaris amb l'objectiu assignat.
 2. Acreditació del client si escau (incloent processos de cobrament si BSM ho autoritza).
 3. Registre de la interacció al CRM o a l'eina indicada per BSM o CBSA.
 4. Actitud comercial i empatia durant tota la interacció.
- **Idiomes requerits**

Català, castellà i anglès (segons necessitat de la campanya).

- **Facturació**

Es facturarà per “contacte útil aconseguit” (es considera contacte útil aquell en que l’agent ha parlat amb el client i ha obtingut una resposta clara sobre la proposta comercial o comunicació realitzada).

- **Paràmetres operatius i control de qualitat**

- Temps mitjà de trucada: 3 minuts (182 segons).
- En cas de desviacions mensuals importants del TMO, s’aplicarà un factor corrector al preu segons taula d’ajust.

3.6 Trucades de retorn (Callback)

Aquestes trucades es realitzaran en moments en que el volum de trucades entrants sigui més baix i permeti dedicar 1 o més agents a trucar a aquells clients que ho hagin fet en moments en que no hi havia cap agent disponible, i la trucada ha quedat com trucada no atesa. Caldrà verificar previament que el client no s’hagi posat en contacte en un segon intent per tal d’evitar trucar a un client que en realitat ja ha estat atès.

- **Facturació**

Es facturarà en concepte de trucada sortint, en base a la taula de preus establerta per a les mateixes, sempre i quan la trucada hagi estat atesa, amb un TMO superior a 3 segons.

3.7 Pla de devolució dels serveis del CCE

Serà obligatori un pla de devolució del servei que garanteixi una sortida ordenada i estructurada al final del contracte. Aquest pla haurà d’incloure:

- Procediment per al traspàs de la documentació, coneixement operatiu i informació generada durant el servei.
- Devolució de totes les dades, arxius i materials propietat de BSM, en formats interoperables i sense pèrdua d’informació.
- Mecanismes de suport a la nova adjudicatària, si s’escau, durant un període de transició pactat.
- Eliminació segura de les dades una vegada transferides, d’acord amb la normativa vigent sobre protecció de dades.

3.8 Altres serveis no identificats

Per als serveis que es puguin incorporar en el futur, BSM establirà els mètodes de càlcul per determinar els volums facturables i els imports corresponents, els quals hauran de ser acordats prèviament entre les parts abans de la posada en marxa del servei.

4. Definició dels serveis de centraleta virtual o *cloud contact center*

BSM proporcionarà els mitjans tècnics necessaris per a que l'adjudicatari pugui prestar els serveis de *contact center* mitjançant una solució de *cloud contact center*, Amazon Connect, integrada amb el CRM de BSM, Salesforce.

Aquests sistemes tenen totes les funcionalitats necessàries per a que l'adjudicatari pugui dur a terme tots els serveis contractats:

4.1 Funcionalitats de la solució de Centraleta Virtual d'Amazon Connect

- Trucades entrants

El sistema de centraleta virtual es troba integrat en el CRM Salesforce, on entren les trucades i s'assignen de forma automàtica, i segons els fluxos definits, a un agent que es trobi disponible en aquell moment.

Les trucades un cop assignades a un agent es despenjaran de forma automàtica per a ser ateses per l'agent, i un cop finalitzada la trucada l'agent té assignat un temps de 15 segons entre trucades per a poder fer les gestions adients.

- IVR

El sistema IVR disposa de funcionalitats avançades per guiar l'usuari mitjançant menús amb tons DTMF, incloent submenús i opcions que poden consultar sistemes externs via *webservice*, amb respostes intel·ligibles en català, castellà i anglès. A més, permet l'ús de locucions enregistrades o generades amb tecnologia *text-to-speech*.

BSM pot configurar locucions, així com donar permisos a certs usuaris de l'adjudicatari per a que puguin accedir a la part de configuració de l'aplicació per, en cas necessari i quan BSM ho sol·liciti, independentment de si es cap de setmana o dia festiu, fer modificacions/activar/desactivar les locucions de contingència.

Es fa ús de *whispers* per avisar els agents sobre el context de la trucada (negoci i idioma).

BSM es reserva el dret de fer modificacions en els circuits així com la possibilitat d'afegir evolutius que incloguin automatitzacions o l'incorporació de l'IA en la pròpia IVR per augmentar el nombre de trucades ateses de forma automàtica.

- **Zona de gestió**

L'eina permet l'accés restringit i personalitzat a una zona de gestió de la plataforma, mitjançant usuari i contrasenya, on es pot monitoritzar en temps real l'estat de les operacions.

A través d'aquesta zona de gestió es podrà accedir a totes les dades generades derivades dels serveis telefònics de BSM, tal com s'ha concretat en el punt "IVR" (vida completa de tota la trucada, salts/grups de destinataris on s'ha enviat la trucada, gravacions de les trucades, identificació de les trucades desbordades, ...).

Aquest registre de trucades està detallat al màxim per tal d'identificar individualment cadascuna de les trucades arribades a qualsevol dels serveis telefònics de BSM i per tant, saber si la trucada ha finalitzat en el menú parlat, si ha parlat amb un agent d'atenció telefònica (usuari del sistema) o un altra, el temps en espera/en conversa/en el menú parlat/etc on ha estat la trucada, entre d'altra informació.

- **Estadístiques de tràfic i facturació**

BSM disposa d'un sistema de gestió d'estadístiques en temps real basat en la plataforma web Quicksight, que permet consultar de forma immediata i personalitzada les dades relatives a l'activitat del servei d'atenció ciutadana. Aquest sistema permet aplicar múltiples filtres, com ara rangs temporals, tipus de servei, destinació i origen de les trucades, entre d'altres. Les dades són consultables per paràmetres com:

- Data i franja horària
- Línia d'entrada i operador
- Origen geogràfic de la trucada
- Durada i resultat de la trucada
- Temps d'espera abans de ser atès
- Centre d'atenció i agent assignat
- Temps d'atenció

El sistema ofereix visualitzacions gràfiques en temps real i permet la descàrrega de la informació en diversos formats, com ara text i Excel, per facilitar-ne l'anàlisi i el seguiment. Aquest entorn facilita el monitoratge constant del servei i afavoreix la presa de decisions basada en dades.

- **Gravació de trucades**

El sistema grava i transcriu totes les trucades rebudes.

Aquestes gravacions estan disponibles en la plataforma de la centraleta d'Amazon Connect i al sistema de CRM Salesforce.

La plataforma permet a BSM descarregar les trucades.

El sistema de gravacions permet als supervisors i administradors del sistema localitzar una trucada amb diferents filtres, com número de telèfon del client, període de temps en el que s'ha dut a terme la trucada o conjunt de trucades, servei al qual el client ha trucat, per l'agent que hagi atès la trucada i altres que puguin ser rellevants.

- **Gestió de cues d'espera**

La cua de trucades està gestionada a la plataforma i la trucada no apareixerà fins que l'agent estigui en disposició d'atendre-la. Passats N segons, la trucada salta als agents del CCE, sent aquest paràmetre 'N' configurable. També es pot configurar una pausa entre trucada i trucada de X segons, per donar temps als agents a tipificar l'activitat. Tots aquests paràmetres es defineixen individualment per cadascun dels serveis telefònics de BSM/CBSA, per tal de concretar els grups de destinataris en el circuit de cada servei telefònic.

Assignació de preferències en trucades en funció dels *skills* determinats a cada agent.

Gestió dinàmica de la cua en temps real i control complet des del desbordament de la mateixa.

Agrupació entre sí de diferents cues de trucades per tal de gestionar-se globalment o individualment a l'hora de ser enviades a grups de destinataris (comportaments a l'hora d'enviar a un operador o un altra).

Música, temps i missatges d'espera configurables, així com avisos a tots els operadors i destinataris a través de *whispers* o similars.

Estadístiques de cues en temps real (trucades en cua, trucades ateses, trucades abandonades, trucades desbordades, temps mig d'espera, estadístiques de clients vs trucades).

- **Transferència de trucades**

L'eina permet al receptor d'una trucada fer la transferència de la mateixa a qualsevol número de l'agenda, ja sigui per necessitat de passar la trucada a un segon nivell o bé per redirecció de la mateixa a un altre negoci.

- **Control de repetició de trucades**

L'enregistrament de les trucades en l'eina CRM Salesforce permet a l'agent visualitzar l'historial de trucades/interaccions de l'usuari que està trucant.

- Trucades sortints

L'eina permet fer trucades sortints. Aquestes es fan per defecte amb número de sortida de negoci corporatiu, però l'agent té la llibertat de seleccionar des de quin negoci vol fer la trucada sortint, que haurà de coincidir amb el negoci en nom del qual està trucant.

- Integració amb passarel·la de pagament

La plataforma possibilita la integració d'un sistema d'IVR de pagament segur que permet gestionar la realització de pagaments telefònics de forma segura amb una passarel·la de pagament.

- Integració amb el BI de BSM

La plataforma ofereix una interfície d'integració amb l'objectiu de mesurar dades relacionades amb indicadors de rendiment i generar *dashboards* interactius en l'eina BI.

- Integració amb el CRM de BSM

El sistema de centraleta Amazon Connect està totalment integrat amb l'eina CRM de Salesforce.

- Plataforma Omnicanal

Amazon Connect suporta la integració de canals com xat, xatbot, WhatsApp, Telegram, SMS, assistents virtuals i altres. Aquests canals es poden activar progressivament segons les necessitats de BSM.

- Enquestes de satisfacció telefòniques

El sistema permet configurar i gestionar enquestes telefòniques post-trucada, amb control total sobre les preguntes, freqüència i moment d'enviament. Els resultats es poden visualitzar fàcilment i exportar per fer seguiment individual o agregat de la qualitat percebuda pels usuaris.

- Llicències

L'adjudicatari haurà de demanar amb un període **d'antelació de una setmana** les llicències de les noves incorporacions a BSM, en cas de no respectar el mínim d'antelació, BSM no podrà garantir la disponibilitat de les llicències per a les dates

requerides. Serà obligació de l'adjudicatari mantenir informat a BSM de qualsevol canvi en el personal, per a que BSM pugui mantenir actualitzades les llicències.

5. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA, DIMENSIONAMENT MÍNIM I FUNCIONS DE L'EQUIP

L'adjudicatària haurà de garantir una estructura organitzativa sòlida i especialitzada integrada com a mínim per cinc perfils clau que assegurin l'execució eficient i de qualitat dels serveis contractats:

- **Agents d'atenció al client del CCE**
Representen la primera línia d'interacció amb la ciutadania, i són responsables de gestionar tant les trucades com les converses escrites, segons els protocols establerts per BSM.
- **Coordinadors del servei d'atenció al client del CCE**
Hi haurà com a mínim un coordinador per torn, encarregat de supervisar en temps real l'equip d'agents, garantir la cobertura del servei, resoldre incidències operatives i vetllar pel compliment dels SLA.
- **Supervisors del servei**
Tenen la responsabilitat de dur a terme el seguiment de la qualitat del servei, mitjançant auditories, informes de rendiment i sessions de feedback amb els equips.
- **Responsable de qualitat**
Vetlla pel manteniment dels estàndards de qualitat definits per BSM i impulsa la millora contínua del servei mitjançant accions correctives i plans de formació.
- **Gestor/a o cap de projecte**
Assumeix la coordinació global del servei, actuant com a interlocutor directe amb BSM/CBS, garantint el compliment dels objectius del contracte i la coordinació transversal de totes les àrees implicades.

Dedicació exclusiva del personal

Atesa la complexitat i diversitat dels serveis gestionats per BSM /CBSA—que inclouen àmbits tan diversos com mobilitat, aparcaments, parcs d'atraccions, serveis socials, sancions, cementiris o tràmits municipals—, és requisit indispensable que el (100%) del personal destinat als serveis d'atenció telefònica i escrita tingui dedicació exclusiva al contracte amb BCM/CBSA.

Aquesta dedicació completa garanteix :

- Un alt nivell de compromís amb el servei i a la ciutadania i estabilitat operativa
- Una formació contínua i especialitzada, en els procediments i eines específics de BSM/CBSA
- Una gestió operativa eficient i una resposta àgil a incidències.

- Una atenció empàtica i acurada, especialment en temàtiques sensibles.

La dedicació exclusiva evita solapaments amb altres serveis o contractes i assegura un equip plenament integrat en el model operatiu de BSM, fet que contribueix directament a la qualitat, fiabilitat i millora continua del servei, afavorint la cohesió de l'equip, l'adequació a les necessitats canviants del servei i la millora contínua de l'experiència ciutadana.

5.1 Funcions dels Agents d'Atenció al Client del CCE

Les funcions dels agents d'atenció al client del CCE seran les següents:

- Utilització del software i eines facilitades per BSM per a l'atenció al client: CRM amb escriptori unificat, i aplicacions pròpies de cada àrea de negoci i tipologia: *back office*, aplicacions web, aplicacions d'escriptori, webs dels negocis de BSM, etc.
- Recepció i atenció de trucades telefòniques d'acord amb els procediments de treball prèviament establerts, així com la incorporació de les actualitzacions que es produeixin en els mateixos.
- Donar resposta a les tasques de *back office* encarregades per BSM d'acord amb els procediments de treball prèviament establerts, així com la incorporació de les actualitzacions que es produeixin en els mateixos.
- Donar resposta a les converses tipus xat encarregades per BSM d'acord amb els procediments de treball prèviament establerts, així com la incorporació de les actualitzacions que es produeixin en els mateixos.
- Realització de campanyes telefòniques específiques, comercials, informatives o de fidelització encarregades per BSM d'acord amb els procediments de treball prèviament establerts, així com la incorporació de les actualitzacions que es produeixin en els mateixos.
- Registre de totes les sol·licituds d'informació, suggeriments, queixes i incidències realitzades pels clients de BSM amb tota la informació necessària per a la seva gestió en el sistema de gestió que BSM faciliti a tal efecte, o en el de l'adjudicatari en cas de contingència del primer.
- Registre i trasllat al coordinador dels agents del CCE o a les eines que BSM posi a disposició de l'adjudicatari de qualsevol tipus d'oportunitat detectada mitjançant escolta activa en qualsevol de les unitats de negoci de BSM.
- Notificació al coordinador dels agents del CCE de fallades en el sistema i o qualsevol altra informació rellevant.
- Altres funcions que puguin sorgir per necessitats del servei.
- Registre i tramitació de totes les dades necessàries corresponents a cada operació en les eines de gestió.

Entre les seves tasques, els agents del CCE facilitaran la informació que es trobi en els Procediments i Protocols de Treball.

Els documents de Protocols i Procediments seran proporcionats per BSM per a garantir la correcta intermediació amb el ciutadà.

Qualsevol innovació o modificació dels procediments actuals de cada un dels serveis de BSM seran informats a l'adjudicatari a la major brevetat possible.

En el cas que es decideixi incorporar algun altre servei, BSM li facilitarà tota la informació necessària a l'adjudicatari amb la suficient antelació per a que aquest pugui realitzar la formació corresponent al seu personal.

5.2 Funcions dels Coordinadors del Servei d'Atenció al Client del CCE

Independentment de les tasques implícites al lloc de treball definides per la seva empresa, el Coordinador del Servei haurà de:

- Formar als treballadors conjuntament amb el *Quality* d'acord amb els procediments de treball establerts. Per tant la formació i per extensiva la informació dels canvis als Agents quedarà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Transmissió de les actualitzacions dels procediments de treball al personal al seu càrrec., així com dels comunicats interns emesos per BSM a través dels canals que aquest consideri oportuns. El/la coordinador/a haurà de vetllar perquè tot el personal estigui degudament informat i actualitzat, assegurant la comprensió i aplicació de la informació comunicada, tant si es tracta de procediments formals com de comunicats operatius més breus.
- Avaluació i monitorització dels treballadors conjuntament amb el *Quality*, detectant possibles errors tant en la seva tasca com en els procediments de treball per al posterior trasllat a BSM i la valoració del canvi.
- Realització d'auditories internes de qualitat de trucades entrants i sortints realitzades pels agents del CCE, i també de tasques de *back office* i converses tipus xat en coordinació amb el *Quality*.
- Assumir qualsevol de les funcions d'agent si fos necessari en cas d'acumulació de trucades, tasques de *back office* o converses tipus xats, o de llocs no coberts.
- Atenció de trucades conflictives, resolució d'incidències o realització de trucades als coordinadors del servei definits per BSM.
- En el cas de produir-se una incidència en el servei, aquesta es comunicarà a BSM, qui podria demanar a l'adjudicatari que introduís la mateixa en un Sistema de Gestió d'Incidències proporcionat per BSM amb tota la informació que es requereixi.

- Realització d'informes de qualitat, tipològics, d'activitat, KPI's, i tots aquells que puguin ser requerits per BSM, ja sigui a través del CRM de BSM o de les eines disponibles per a tal fi.
- Coordinació dels equips de treball del *contact center* i intermediació entre aquests i els serveis de BSM.
- Domini i coneixement de totes les eines de gestió de clients i atenció al client proporcionats per BSM: CRM, Centraleta, SGRA (Sistema Gestió Residents Àrea), i d'altres eines necessàries.
- Coordinació de les auditories de qualitat amb les empreses audidores externes que es detallen en l'apartat d'Obligacions de l'adjudicatari
- Realització i entrega de tots els informes mensuals que BSM requereixi sobre les tasques de *contact center* contractades abans de 5 dies laborables del mes següent.
- Recopilació conjuntament amb el *Quality* de les oportunitats detectades pels agents del CCE mitjançant escolta activa a les eines que BSM posi a disposició de l'adjudicatari en qualsevol de les unitats de negoci de BSM.
- Garantir la correcta tipificació de les activitats o casos , corregir possibles errors i formar l'equip en els criteris de tipificació, en col.laboració amb la figura de Quality.

5.3 Funcions del Supervisor de Formació/ *Quality* Qualitat

Les funcions del Supervisor/Quality de Formació hauran de ser:

- Fer un seguiment exhaustiu de l'atenció prestada als clients/ciutadans en les diverses vies d'atenció des dels paràmetres tant tècnics i operatius com d'atenció personalitzada i de qualitat marcats per BSM.
- Familiaritzar-se amb el protocols operatius de Servei al Client de totes les unitats, per monitoritzar el seu compliment adequat i detectar possibles punts de millora.
- L'adjudicatari haurà de seguir i aplicar de manera estricta les premisses, directrius i estàndards definits en el Pla de Qualitat establert per BSM, que actuarà com a marc de referència únic per a la prestació del servei.
- La correcta implementació del servei haurà d'estar plenament alineada amb el model de qualitat de BSM, sense alteracions ni adaptacions unilaterals per part de l'adjudicatari, garantint així l'homogeneïtat, la coherència i la qualitat en l'atenció a la ciutadania i en la gestió dels processos operatius. El client/usuari no ha de percebre cap diferència de tracte. L'adjudicatari rebrà formacions continuades de reciclatge i adaptació continua.
- Determinar necessitats de formació i perfils de contractació de la seva plantilla.

- Fer de catalitzador per al canvi i la millora en processos de qualitat, dirigint els objectius per a maximitzar la rendibilitat i corregir les no conformitats amb la formació que sigui necessària.
- Fer les auditories del control de qualitat de les respostes donades als clients/usuaris.
- Seguiment dels objectius, interlocució amb els responsables de qualitat de BSM, per assolir els paràmetres de qualitat i eficiència. Anàlisi i planificació de la formació necessària i adequada de tots els serveis.
- Treballar de manera individual o col·lectiva, amb cada agent per formar-los en la operativa de les eines del *back office* com en la qualitat de les trucades.
- Fomentar l'escolta activa dels clients entre els agents amb el sistema que BSM hagi determinat a tal efecte
- Detectar i enviar als coordinadors de BSM aquelles trucades que puguin ser susceptibles d'un tractament per part de BSM i com a conseqüència de l'escolta activa.
- Garantir la correcta tipificació de les activitats o casos, corregir possibles errors i formar l'equip en els criteris de tipificació.
- Actuar com a enllaç amb els responsables de BSM per a la detecció i definició d'accions de millora, si s'escau.

Per garantir una gestió operativa eficient i un seguiment adequat del servei, es requerirà la presència efectiva d'un supervisor o responsable de torn durant tota la franja horària de prestació del servei, com a mínim entre les 09:00 i les 17:00 hores, tots els dies de l'any, inclosos caps de setmana i festius.

Aquesta figura tindrà un rol clau dins l'equip, actuant com a interlocutor directe amb BSM en l'àmbit operatiu, i assumint les funcions estipulades per al rol.

En cas d'absència puntual del supervisor assignat, caldrà disposar d'un mecanisme de substitució immediat per garantir la continuïtat d'aquesta funció dins l'operativa.

5.4 Funcions del Gestor/Cap del Projecte

Les funcions del gestor/cap del projecte seran les següents:

- Coordinació dels equips de treball del projecte i intermediació entre aquests i els responsables de BSM.
- Seguiment mensual del projecte, facturació, SLA's, etc
- Gestió de la facturació inicial i mensual dels serveis prestats durant el contracte.
- Interlocució oficial entre BSM i l'adjudicatari pel que fa a temes de desenvolupament o canvis en la operativa o del personal de l'adjudicatari.

- Avisar a BSM de qualsevol desviació detectada en els nivells d'atenció i qualitat envers als usuaris.
- Interlocució i coordinació amb BSM de qualsevol altre tema estratègic o operatiu que pugui sorgir al llarg del contracte.

5.5 Requisits dels Agents, Coordinadors del CCE i supervisor de Formació/ *Quality*

5.5.1 Habilitats dels agents del CCE:

- Capacitat de tracte amb el públic, empatia, escolta activa, vocalització i expressió.
- Persuasió, actitud proactiva i comercial.
- Coneixement obligatori dels idiomes català i castellà. Així mateix caldrà que l'oferta tècnica descrigui el nombre d'agents previst amb coneixements en anglès i francès.
- Coneixements del sistema operatiu Windows.
- Mecanografia i ofimàtica a nivell d'usuari.
- Usuaris habituals d'internet.
- Experiència prèvia mínima d'un any en contact center o similar.
- Els agents hauran d'acreditar com a requisit mínim estar en possessió del títol de Graduat en Educació Secundària Obligatoria (ESO) o equivalent.

Per comprovar que els agents compleixen les característiques requerides, es pot demanar a l'empresa licitadora que presenti:

- Currículums dels agents proposats (amb experiència i formació rellevant).
- Declaració responsable de l'empresa sobre el compliment dels requisits.
- Resultats de proves internes de selecció o avaluació competencial (idiomes, tracte amb el públic, coneixements tècnics, mecanografia, etc.).
- Informe resum del procés de selecció i validació utilitzat per verificar les habilitats exigides.

Tot aquest material hauria d'estar disponible per a revisió per part de l'òrgan de contractació en qualsevol moment.

5.5.2 El perfil dels coordinadors del servei serà el mateix que els dels agents o superior, afegint les característiques que segueixen:

- Capacitat d'organització d'equips, flexibilitat, iniciativa i implicació.
- Capacitat per al tractament de dades, generació d'informes, reports.
- Nivell alt d'utilització d'eines d'ofimàtica.
- Coneixement obligatori dels idiomes català, castellà i anglès mínim.
- Formació en *customer experience*.
- El perfil del Supervisor de Formació/*Quality* del servei serà el mateix que els dels Coordinadors CCE o superior, afegint les característiques que segueixen:
 - Capacitat de formació d'equips i de realitzar plans de formació.
 - Experiència en CX (*customer experience*).
 - Capacitat d'elaboració de processos i material didàctic (manuals i documents de suport).
 - Capacitat de lideratge.

5.5.3 El perfil del supervisor de formació/*Quality* del servei serà:

- Gestió eficient de plans de formació i calendaris d'auditories.
- Capacitat per prioritzar accions.
- Habilitat per analitzar indicadors de qualitat (KPIs) i resultats formatius.
- Capacitat per detectar desviacions i proposar millores concretes.
- Titulació universitària en Psicologia, Pedagogia, Comunicació, Relacions Laborals, Recursos Humans, Ciències Socials o similar.
 - O bé CFGS en Formació i Orientació o en Administració, o àmplia experiència específica.

5.6 Definició estil atenció telefònica

Els agents d'atenció telefònica han d'oferir un servei eficaç, experimentat i de qualitat, ja que a través de la seva tasca representen la imatge de BSM.

A tal efecte, BSM lliurarà a l'adjudicatari el protocol d'atenció telefònica on es regularan aspectes com:

- La presentació
- El to de veu
- La capacitat d'expressió
- L'empatia
- L'actitud d'escolta activa
- El tancament de la conversa
- La gestió de trucades amb incidents
- L'adaptació a l'interlocutor
- La seguretat en la conversa
- La velocitat
- El volum
- Els silencis
- Les interrupcions
- El vocabulari utilitzat
- Somriure telefònic
- Actitud resolutiva
- Resolució
- Proactivitat
- Compromís

Caldrà afegir en el Pla de Formació presentat per l'adjudicatari el que BSM consideri convenient per tal de garantir, en tot moment el compliment de les normes establertes en el protocol.

BSM facilitarà a l'adjudicatari la Guia d'Estil d'Atenció de l'empresa.

BSM es reserva el dret de modificar els criteris del protocol d'atenció telefònica en funció de les necessitats operatives o estratègiques que es considerin oportunes.

6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

6.1 Recursos Humans

L'entitat adjudicatària haurà de comptar amb personal especialitzat en la prestació de serveis objecte del contracte.

L'adjudicatari designarà un gestor/cap del projecte que establirà la coordinació tècnica amb els responsables de Servei al Client de BSM.

El dimensionament i la distribució d'efectius per torns serà establerta per l'adjudicatari en l'exercici de la seva facultat d'organització empresarial, i a partir del càlcul de càrregues de les dades previstes facilitades als apartats corresponents del present plec, estant obligat al compliment de la legislació laboral, de Seguretat Social i de Seguretat i Higiene Laboral.

6.2 Pla de formació del personal

BSM donarà la formació inicial al personal de l'adjudicatari de forma presencial o telemàtica mitjançant formacions de duració a determinar per BSM, amb l'objectiu de preparar al personal de l'adjudicatari en:

- Els serveis i àmbits gestionats per BSM/CBSA.
- Els protocols d'atenció i canals utilitzats.
- Les eines tecnològiques (CRM, centraleta, programari intern, etc.).
- Els estàndards de qualitat exigits.
- El marc normatiu aplicable, especialment pel que fa a protecció de dades i atenció ciutadana.

Per altra banda, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a BSM, a l'inici de la prestació del servei i després amb una freqüència anual, un Pla de Formació per al seu personal que presti els serveis d'atenció al client definits en aquest plec tècnic.

Els Plans de Formació, que hauran de ser consensuats i aprovats per BSM, tindran una doble vessant, incloent:

1. Una formació inicial per als nous agents que s'incorporin, amb una durada esperada de 80 hores. Cap agent podrà incorporar-se al servei sense haver rebut aquesta formació inicial. L'adjudicatari informarà al responsable del servei de BSM de les dates en què es realitzarà cada formació. Addicionalment els treballadors que rebin la formació signaran un document de conformitat que el Coordinador remetrà als responsables d'atenció al client de BSM. L'adjudicatari farà arribar a BSM la documentació corresponent acreditant la realització de les formacions per part del seu personal. BSM es reserva la facultat de dur a terme directament accions formatives adreçades als agents del servei, quan així ho consideri oportú, amb

l'objectiu de garantir l'alineació amb els protocols, criteris de qualitat i objectius del servei.

2. Posteriorment, es definiran formacions de periodicitat anual per cada agent del servei. Les jornades de formació es faran en grups de treball de forma que el servei no quedi desatès i tindran com a objectiu:
 - a. Incidir en els procediments d'atenció telefònica i escrita i en l'operativa pròpia dels serveis.
 - b. Incorporar les novetats que s'hagin produït en els serveis, les eines,...
 - c. Formació en qualitat i orientació telefònica, com l'escolta activa, l'entonació, l'ús d'un llenguatge adequat, l'empatia,....
 - d. Formació en la realització de tasques de *back office*.
 - e. Formació en habilitats de telemàrqueting per les campanyes de trucades sortints.

Aquestes jornades de formació de reciclatge/continuïtat seran convocades i programades anualment. El CCE informará a BSM de les dates en les que es duran a terme aquestes jornades de formació.

Totes les despeses derivades de la formació anteriorment esmentada són a càrrec de l'empresa adjudicatària, i queden incloses dins dels serveis contractats.

Tots els coordinadors i agents que estiguin assignats a BSM hauran de fer arribar a BSM un consentiment signat per a permetre la gravació de les trucades i el registre de les gestions realitzades, així com un compromís de confidencialitat sobre el tractament de dades que es faci des del CCE.

BSM es reserva la facultat de dur a terme directament accions formatives adreçades als agents del servei, quan així ho consideri oportú, amb l'objectiu de garantir l'alineació amb els protocols, criteris de qualitat i objectius del servei.

Així mateix, el CCE caldrà que faci arribar a BSM el contracte de compromís de confidencialitat al qual estan sotmesos tots els seus treballadors conforme les dades tractades en el CCE.

BSM es reserva la facultat de realitzar les formacions al personal del CCE en modalitat presencial a les instal·lacions de BSM o de l'adjudicatari si s'escau, dins de la jornada laboral, en cas que així es requereixi. Aquesta modalitat afavoreix la interacció directa amb els formadors, facilita la resolució immediata de dubtes, i promou una consolidació més eficaç dels coneixements impartits.

BSM es reserva el dret de realitzar avaluacions de coneixement tècnic via test online als agents de l'adjudicatari, ja sigui amb una eina pròpia o amb una proporcionada pel CCE, en cas de tenir-la. Segons els resultats obtinguts en les avaluacions, BSM podrà demanar al CCE reforçar la formació d'aquells agents amb resultats desfavorables als tests, tot això en un termini a pactar per les parts.

6.3 Coordinació del Servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una coordinació operativa i estratègica continua amb els responsables de BSM i CBSA mitjançant els següents mecanismes:

1. Coordinació diària i operativa

- BSM facilitarà un protocol de contingència per incidències que puguin sobrepassar l'abast del CCE.
- L'adjudicatari tindrà accés al sistema de gestió d'incidències de BSM per deixar registre i fer el seguiment de totes les possibles incidències relacionades amb els sistemes de gestió utilitzats.
- Es garantirà la resolució i el seguiment diari de les incidències, així com la comunicació àgil entre les parts.

2. Reunions de seguiment

- Es convocaran reunions setmanals entre el supervisor del servei, el Quality i els responsables d'atenció al client de BSM, segons la necessitat o si BSM ho sol·licita expressament.
- Aquestes reunions serviran per:
 - Fer seguiment de les principals incidències del darrer mes.
 - Revisar els informes d'auditories de qualitat realitzades i detectar possibles millores.
 - Analitzar l'evolució dels serveis contractats.
 - Revisar i ajustar el Pla de Formació anual.
 - Avaluar la qualitat real i percebuda per l'usuari final basant-se en els mecanismes de seguiment establerts.
 - Proposar i acordar accions de millora a la prestació del servei.
 - Revisar sistemàticament la correcta tipificació de les interaccions registrades, incloent l'anàlisi del percentatge de tipificacions respecte al total de trucades ateses per garantir coherència i qualitat.
 - Tractar altres qüestions que puguin sorgir durant la vigència del contracte.

3. Coordinació estratègica

- Es mantindran reunions periòdiques d'abast estratègic per revisar el grau d'implantació dels objectius globals del servei, identificar oportunitats de millora i adaptar processos o recursos a les necessitats canviants del servei.
- Aquestes reunions podran ser convocades per qualsevol de les parts i tindran com a objectiu principal assegurar la visió global i la contínua alineació amb els objectius de BSM i CBSA.

4. Registre i traçabilitat

- Totes les reunions, decisions i accions acordades hauran de ser documentades en informes de seguiment que l'adjudicatari haurà de lliurar a BSM en un termini màxim de 3 dies hàbils després de cada trobada o incidència rellevant.
- El registre de totes les incidències, accions correctores i millores haurà de quedar constància a la plataforma de gestió d'incidències de BSM, garantint la traçabilitat i transparència en el procés.
- Els informes i registres seran utilitzats per fer el seguiment continuat i per a l'avaluació del compliment dels SLA i la qualitat del servei

6.4 Nivells de Servei (SLA's)

6.4.1 Serveis d'Atenció telefònica i escrita

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment dels següents nivells mínims de servei d'atenció telefònica i escrita:

6.4.1.1 Nivell d'Atenció Mensual telefònica (NDA) $\geq 90\%$

L'adjudicatari haurà d'aportar aquesta dada a BSM de forma diària i mensual. BSM donarà accés a l'adjudicatari a aquesta dada en temps real a través dels informes que es podran treure des del *dashboard* de control de la centraleta en un cert període de temps (diari, setmanal, mensual, anual).

També, en cas que el dia anterior no s'assoleixi un nivell d'atenció igual o superior al 90%, el/la supervisor/a haurà d'enviar una notificació a través del canal que BSM determini, explicant els motius pels quals no s'ha arribat a l'objectiu establert. A més, diàriament s'haurà de disposar de dades detallades sobre el servei, incloent-hi el nombre d'agents connectats per franges horàries i qualsevol altra informació que BSM pugui sol·licitar per al seguiment i l'avaluació del servei.

Aquest percentatge es calcularà dividint el total de trucades entrants als agents del CCE entre el total de trucades ateses pels agents del CCE, sense tenir en compte les trucades de duració inferior a 3 segons.

○ **Penalitzacions per incompliment percentatge de trucades no ateses:**

En cas que el valor mensual obtingut per aquest ràtio no assoleixi el nivell mínim de servei (SLA) establert en el present document, s'aplicaran penalitzacions per trams i aplicables a cada punt percentual de desviació, en funció del grau d'incompliment de la puntuació NDA respecte a l'objectiu fixat. El NDA mensual s'arrodonirà a xifra sencera, eliminant els decimals.

Aquestes penalitzacions s'establiran com una quantitat deduïble sobre l'import mensual corresponent a la facturació del servei. En cas que l'incompliment es repeteixi consecutivament, les quantitats de penalització s'incrementaran en el 2n, 3r i 4t mes, amb un increment en el valor de penalització d'un 10%, 25% i 50% respectivament respecte al valor inicial de la penalització, augmentant-ne la severitat, d'acord amb l'escala que es detalla a la taula següent:

Coef. Variable Penalización NDA (>=90%)				
Interval	1r mes	2n mes consecutiu	3r mes consecutiu	4t mes consecutiu
90% >= 85%	1.000 €	1.100 €	1.250 €	1.500 €
85% >= 80%	1.500 €	1.650 €	1.875 €	2.250 €
80% >	2.000 €	2.200 €	2.500 €	3.000 €

Per exemple: en un primer mes, amb un resultat NDA del 87,25%, fent l'arrodoniment quedaria un NDA del 87%, la penalització corresponent seria de 1.000€ per cada punt percentual per sota de l'objectiu del 90%, es a dir 3.000€ de penalització. Aquest funcionament en l'arrodoniment serà aplicat en la present i futures penalitzacions.

6.4.1.2 Nivell de Servei mensual telefònic (NDS) >= 80% abans de 30 segons

El Nivell de Servei és un indicador utilitzat per mesurar l'eficiència en la gestió de les trucades entrants. Concretament, calcula el percentatge de trucades que han estat ateses per un agent en un temps igual o inferior a 30 segons des del

moment en què es genera la trucada amb respecte al total de trucades ateses. Aquest KPI permet controlar la capacitat de resposta del servei i establir si es compleixen els estàndards de temps definits.

- **Penalitzacions per incompliment percentatge de trucades no ateses en menys de 30 segons (NDS)**

En cas que el valor mensual obtingut per aquest ràtio no assoleixi el nivell mínim de servei (SLA) establert en el present plec, s'aplicaran penalitzacions per trams i aplicables a cada punt percentual de desviació, en funció del grau d'incompliment de la puntuació NDS respecte a l'objectiu fixat. El NDS mensual s'arrodonirà a xifra sencera, eliminant els decimals.

Aquestes penalitzacions s'establiran com un percentatge deduïble sobre l'import mensual corresponent a la facturació del servei. En cas que l'incompliment es repeteixi consecutivament, els percentatges de penalització s'incrementaran en el 2n, 3r i 4t mes, amb un increment en el valor de penalització d'un 10%, 25% i 50% respectivament respecte al valor inicial de la penalització, augmentant-ne la severitat, d'acord amb l'escala que es detalla a la taula següent:

Coef. Variable Penalización NDS (>=80%)				
Interval	1r mes	2n mes consecutiu	3r mes consecutiu	4t mes consecutiu
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 Índex de Satisfacció Client en enquestes telefòniques (ISC) >= 7'5

L'Índex de Satisfacció del Client és un indicador utilitzat per mesurar el nivell de satisfacció dels usuaris amb el servei prestat. Després de cada trucada es llença al client una enquesta de satisfacció sobre l'atenció rebuda i resolució de la trucada. El client valorarà entre 0 i 10 aquest paràmetre, sent 0 la nota mínima i 10 la màxima.

- **Penalitzacions per incompliment de la puntuació mínima de l'Índex de Satisfacció Client en trucades telefòniques (ISC)**

En cas que el valor mensual obtingut per aquest ràtio no assoleixi el nivell mínim de servei (SLA) establert en el present plec, s'aplicaran penalitzacions per trams i aplicables a cada punt percentual de desviació, en funció del

grau d'incompliment de la puntuació NDS respecte a l'objectiu fixat. El NDS mensual s'arrodonirà a xifra sencera, eliminant els decimals.

Aquestes penalitzacions s'establiran com un percentatge deduïble sobre l'import mensual corresponent a la facturació del servei. En cas que l'incompliment es repeteixi consecutivament, els percentatges de penalització s'incrementaran en el 2n, 3r i 4t mes, amb un increment en el valor de penalització d'un 10%, 25% i 50% respectivament respecte al valor inicial de la penalització, augmentant-ne la severitat, d'acord amb l'escala que es detalla a la taula següent:

Coef. Variable Penalización ISC ($\geq 7,5$)				
Interval	1r mes	2n mes consecutiu	3r mes consecutiu	4t mes consecutiu
7,5> ≥ 7	500 €	550 €	625 €	750 €
7> $\geq 6,5$	750 €	825 €	938 €	1.125 €
6,5>	1.000 €	1.100 €	1.250 €	1.500 €

6.4.1.4 Pel que fa a les tasques de back office, el nivell de servei ha de ser de:

Tasques de *back office*: si es tracta d'un cas del CRM, el temps màxim de resposta el determinarà el SLA restant del CAS del CRM assignat per part de BSM. BSM només passarà casos a l'adjudicatari amb un SLA superior a 2 dies.

○ Penalitzacions per incompliment del termini de resposta

Tasca de *back office*: es penalitzarà amb 25€ per cas i dia que es passi del SLA establert al CRM, tenint en compte que es considerarà com un dia les 24 horas següents a partir del moment en que el cas expira. Quan el SLA d'un cas arriba a termini, el cas queda etiquetat al CRM com a cas expirat. Es tindran en compte els casos que li hagin expirat al CCE per calcular la penalització corresponent. Per exemple: un cas expirat 2 dies sencers, 3 hores i 4 minuts, es penalitzarà amb 75€, al comptar que les 3 hores i 4 minuts ja formen part del 3r dia d'incompliment.

6.4.1.5 Pel que fa a les Converses tipus xat, el nivell de servei ha de ser de:

Xats integrats a les apps de BSM o similar, whatsapp, o qualsevol tipus de servei de xat que BSM pugui implantar en un futur: temps mig màxim mensual de resposta des de que s'obre la conversa amb els agents fins que aquests comencen la interacció amb els clients < 2 min.

- **Penalitzacions per incompliment del termini de resposta**

Xats integrats a les apps de BSM o similar, whatsapp, o qualsevol tipus de servei de xat que BSM pugui implantar en un futur: es penalitzarà amb 100€ per cada minut de mitja mensual que es passi del màxim establert en l'apartat a del punt anterior.

6.5 Qualitat del servei

La qualitat del servei d'atenció telefònica és un element clau. A tal efecte, l'adjudicatari haurà de realitzar al llarg del contracte amb BSM auditories sobre els serveis d'Atenció telefònica amb la freqüència següent:

6.5.1 Auditories internes a realitzar periòdicament

Són auditories aleatòries mensuals que els coordinadors del servei conjuntament amb el *Quality/Supervisor* de Formació del CCE hauran de fer en un mínim de:

- a. 5 trucades entrants ateses per cada agent del CCE.
- b. 5 trucades sortints realitzades per cada agent del CCE, si n'hi ha.

L'adjudicatari farà un informe mensual pels agents del CCE. El cost d'aquestes auditories internes l'assumirà l'adjudicatari dins el marc del contracte amb BSM. L'adjudicatari podrà fer servir software d'auditories propi o extern, sempre que aquest compleixi els requisits de confidencialitat corresponents, i que la integració amb els sistemes de BSM corri a càrrec de l'adjudicatari.

Els informes resultants de les auditories internes hauran de ser entregats per l'adjudicatari a BSM en els primers 5 dies laborables del mes següent a la seva realització, amb la màxima informació possible per tal de poder aplicar accions correctores de millora sobre els agents i els processos del CCE.

A l'adjudicatari se li requerirà que, segons els resultats de les auditories, dugui a terme les següents accions:

- Redactar un informe complet amb una anàlisi dels defectes i incidents detectats.

- Elaborar un pla detallat de mesures correctores, que s'implantarà per evitar la repetició d'incidents similars en el futur, prèvia aprovació del pla per part de BSM i/o CBSA.

Així mateix, qualsevol altra tasca o activitat que es porti a terme en el marc del servei podrà ser objecte d'auditories per part de BSM, d'acord amb els indicadors clau de rendiment (KPI's) i els barems d'avaluació que aquesta estableixi segons les necessitats del moment.

Adicionalment, BSM es reserva el dret de realitzar les auditories que consideri oportunes, de manera independent. En cas de discrepància entre els resultats de les auditories internes de l'adjudicatari i les realitzades per BSM, prevaldran sempre els resultats obtinguts per BSM. Així mateix, qualsevol penalització derivada de l'incompliment dels nivells de qualitat establerts es basarà exclusivament en els resultats de les auditories efectuades per BSM.

Així mateix BSM es reserva el dret a poder demanar a l'adjudicatari, davant desviacions significatives dels nivells de servei i/o KPI's, la realització d'auditories *ad-hoc*.

- **Accions segons els resultats de l'auditoria**

En cas de detectar deficiències o incidències durant les auditories, l'adjudicatari haurà d'elaborar un informe complet que inclogui una anàlisi detallada dels defectes i incidents detectats.

A partir d'aquest informe, s'haurà de preparar un pla detallat de mesures correctores per corregir les incidències i evitar que es repeteixin en el futur. Aquest pla de mesures correctores s'haurà de sotmetre a la validació prèvia de BSM i/o CBSA abans de la seva implementació.

Un cop validat, l'adjudicatari serà responsable d'implementar les mesures correctores segons el calendari acordat i de reportar periòdicament a BSM l'estat d'execució i els resultats obtinguts.

Es detallen les accions correctores segons el resultat de les auditories:

1. **Elaboració d'Informe d'Anàlisi**

Immediatament després de rebre els resultats de l'auditoria, l'adjudicatari haurà d'elaborar un informe complet on s'analitzin en profunditat els defectes, desviacions i incidències detectades, detallant:

- La naturalesa de cada defecte o incidència.
- L'impacte d'aquests en la qualitat del servei i experiència del client.
- La possible causa o origen dels problemes identificats.

2. Definició de les Mesures Correctores

Basant-se en l'informe, l'adjudicatari definirà un pla de mesures correctores específiques i concretes, que inclourà:

- Accions formatives o de reciclatge per al personal afectat.
- Modificacions en processos o protocols operatius.
- Millores tecnològiques o ajustos en les eines i sistemes utilitzats.
- Altres accions preventives per garantir la no repetició de les incidències.

3. Presentació i Validació del Pla

El pla de mesures correctores es presentarà formalment a BSM i/o CBSA, per la seva revisió i aprovació. Aquest procés assegura que les solucions proposades són adequades i s'ajusten a les expectatives i estàndards de qualitat.

4. Implementació

Un cop aprovat el pla, l'adjudicatari s'encarregarà d'executar-lo de manera efectiva i en els terminis establerts, incloent:

- Coordinació dels equips implicats.
- Assignació de recursos necessaris.
- Seguiment continu de les activitats correctores.

5. Seguiment i Informe de Resultats

Durant i després de la implementació, l'adjudicatari haurà de proporcionar informes periòdics a BSM sobre l'estat d'execució de les mesures, incloent:

- Avanç dels treballs i accions realitzades.
- Impacte observat en la millora de la qualitat.
- Incidències o desviacions detectades durant la implementació.

6. Reavaluació i Ajustaments Finals

Després de la implementació, i en un termini acordat, es podrà realitzar una nova auditoria per avaluar l'efectivitat del pla corrector. En cas de detectar-se noves incidències o que les mesures no hagin tingut l'efecte desitjat, es definiran ajustaments addicionals a implementar.

6.5.2 Qualitat del servei d'atenció telefònica de trucades entrants i sortints

Serveis d'Atenció Telefònica

La qualitat de l'atenció prestada pels Agents d'Atenció Telefònica en ambdós tipus d'auditories, internes i externes, serà valorada en base a com a mínim els 3 paràmetres següents: comunicació, actitud i resolució dels agents.

A partir del mecanisme de control de com a mínim aquests tres paràmetres que l'adjudicatari presenti en la seva oferta, i que serà aprovat per BSM, s'obindrà la puntuació de la valoració qualitativa del servei prestat. Dita puntuació serà la mitjana aritmètica de la valoració de les trucades analitzades seguint com a mínim els paràmetres definits en la taula següent.

Valoració de paràmetres en les auditories internes/externes de trucades:

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?
		Emptra 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 "Mitjana Valoració Servei Prestat" es fa una mitjana aritmètica entre la puntuació obtinguda en cadascun dels tres paràmetres anteriors (Comunicació, actitud enfront el client i resolució de la trucada) del global de trucades auditades.

El valor "Mitjana valoració servei prestat" obtindrà una puntuació d'entre 0 i 5 punts, essent 0 la valoració de menys valor i 5 la de major. La puntuació obtinguda ha d'ésser

igual o superior a 3 punts per ser considerada com a correcte. En els apartats on s'obtingui una puntuació inferior als 3 punts, caldrà proposar a BSM aplicar una acció correctora i seguiment de l'impacte de l'acció correctora en les següents auditories.

Els criteris d'auditoria i els indicadors clau de rendiment (KPI's) establerts per a l'avaluació del servei podran ser modificats per BSM en qualsevol moment, ja sigui per adaptar-se a noves necessitats operatives, per la incorporació de noves tecnologies, o per la integració d'eines d'intel·ligència artificial en els processos de gestió i control del servei.

Aquestes modificacions seran comunicades a l'adjudicatari amb la suficient antelació i hauran de ser implementades dins del marc del contracte, sense que això suposi un increment de cost per a BSM.

o **Penalització per incompliment dels nivells de qualitat prestats d'atenció telefònica**

En cas d'incompliment de la "valoració del servei prestat" pels agents del CCE, la qual podrà ser expressada en diferents escales (per exemple, sobre 5, sobre 10 o en percentatge), segons l'evolució i l'entrada de la intel·ligència artificial en les auditories realitzades per BSM al *call center* extern, s'aplicarà una penalització en l'import que BSM abona per cadascuna de les trucades ateses pel CCE i per contacte útil aconseguit en campanyes de trucades comercials sortints.

Els llindars de puntuació i els percentatges de penalització es podran ajustar en funció dels paràmetres i indicadors que determini la plataforma d'auditoria basada en IA. L'import de penalització sobre el preu abonat es farà en forma de percentatge, i serà el que descriu la taula següent:

	1er mes	2n mes consecutiu	A partir del 3r mes
Igual o superior a 3	0	0	0
Entre 2,8 i 3	1%	2%	3%
Entre 2,6 i 2,8	2%	4%	6%
Entre 2,4 i 2,6	4%	8%	10%
Entre 2,2 i 2,4	8%	10%	10%
Entre 2,2 i 0	10%	10%	10%

Serveis de realització de campanyes telefòniques específiques, comercials, de fidelització o informatives

En el cas de les campanyes específiques de trucades sortints comercials, de fidelització o informatives, s'utilitzaran els mateixos criteris d'auditoria que en el Servei d'Atenció Telefònica descrits anteriorment, i també els mateixos criteris de penalització.

Aquest servei es facturarà per contactes útils. Es considera contacte útil el fet d'aconseguir parlar amb el client durant l'acció comercial i obtenir una resposta clara per part seva en vers a la proposta comercial realitzada per l'agent, o al menys en vers a la trucada en sí. BSM explicarà l'adjudicatari com enregistrar aquestes trucades al CRM. En aquest cas els conceptes de facturació mensuals seran:

1. Els Contactes Útils en el mes. Aquest preu inclou el registre al sistema de BSM i la gestió corresponent.
2. Els sistemes de control de la qualitat proposats per al servei d'atenció telefònica seran extensibles a les trucades emeses en la realització de les campanyes comercials. En aquest cas s'obtindrà una valoració de qualitat per a cadascuna de les campanyes al seu tancament. El valor obtingut haurà de ser calculat en base a la mitja de la puntuació obtinguda a les auditories realitzades aquell mes.

La puntuació obtinguda en base als conceptes definits a l'apartat anterior relatiu a la qualitat de l'atenció de trucades telefòniques haurà de ser igual o superior als 3 punts sobre 5 (comptant una puntuació per cada criteri de 0 a 5, tal i com queda descrit a l'apartat anterior).

En cas d'incompliment del valor anteriorment indicat, serà d'aplicació sobre el preu abonat per contacte útil la mateixa taula de penalitzacions utilitzada pels Serveis d'Atenció telefònica (veure taula anterior).

7. REQUERIMENTS TÈCNICS

- Aportat per l'adjudicatari:
 - o Maquinari i electrònica de xarxa de la part de l'adjudicatari per als agents de l'adjudicatari:
 - Equips informàtics, connexió wifi, impressores, etc.
 - o Programari i sistemes operatius de base que utilitzaran els agents de l'adjudicatari:
 - Microsoft Windows, Microsoft Office, Antivirus, etc.

- Aportat per BSM:
 - o Centralita virtual Amazon Connect per a tots els agents.
 - o CRM Salesforce per a tots els agents.
 - o Accés a les aplicacions de negoci per a tots els agents.

7.1 Connexió entre BSM i l'Adjudicatari

En cas que sigui necessari establir una connexió entre els centres de dades de l'adjudicatari i els de BSM, aquesta es durà a terme durant la fase inicial del projecte.

Per al desenvolupament de l'operativa ordinària del servei, BSM facilitarà a l'adjudicatari els recursos següents:

- Accés a un entorn d'escriptori remot (RDS), des del qual es podrà accedir a les aplicacions de negoci requerides per garantir l'execució eficient de les tasques assignades.
- BSM gestionarà els perfils d'usuari de l'adjudicatari i proporcionarà accés a la plataforma Salesforce, mitjançant la qual es gestionaran tant les trucades com les tasques de *back office* vinculades al servei adjudicat.

L'accés als sistemes es realitzarà principalment mitjançant entorns RDS o escriptoris virtuals (VDI) proporcionats per BSM, tot i que aquesta es reserva el dret d'habilitar altres mecanismes d'accés alternatius segons les seves necessitats tecnològiques.

L'adjudicatari haurà de disposar d'una línia de comunicacions dedicada com a via principal per a la connexió amb la xarxa de BSM, així com d'una línia secundària que garanteixi la redundància del servei. Ambdues línies hauran de disposar de l'ample de banda necessari per assegurar el correcte funcionament de l'operativa, el qual serà analitzat i definit conjuntament amb BSM a l'inici del contracte.

L'adjudicatari serà responsable de la contractació, instal·lació, manteniment i dels costos associats a aquestes connexions.

7.2 Llocs de treball

L'adjudicatari haurà de disposar de l'espai, mobiliari i connexions necessàries per a poder ubicar els equips i agents en les condicions adequades. Es preveu requerir, inicialment d'entre 25 i 30 posicions per part de l'adjudicatari, i la possibilitat de créixer o decreixer en funció de les necessitats del servei i de com evolucioni en el temps. Aquestes posicions representen el total per a poder cobrir tots els torns i tots els dies de la setmana.

7.2.1 Protecció del lloc de treball

Lloc de treball buit

L'empresa adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de BSM i CBSA. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

Bloqueig del lloc de treball

L'empresa adjudicatària garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

Protecció d'equips

L'empresa adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Les persones usuàries hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a BSM.

Addicionalment, els equips hauran de disposar de: solució d'antivirus actualitzada a la última versió i configurada per realitzar anàlisis regulars de l'equip; política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant les crítiques; Firewall habilitat restringint el trànsit d'entrada a l'equip al mínim necessari.

7.3 Maquinari

L'adjudicatari serà responsable d'adquirir, configurar i mantenir les estacions de treball necessàries per a la prestació del servei dels agents propis, així com de garantir-ne el correcte funcionament durant tota la vigència del contracte.

Els equips hauran de permetre una operativa fluida i segura, compatible amb les aplicacions corporatives de BSM, incloent-hi el programari d'accés remot requerit. L'adjudicatari haurà d'instal·lar i mantenir aquest programari seguint les instruccions tècniques proporcionades per BSM, garantint en tot moment l'actualització dels sistemes, així com la protecció contra amenaces de ciberseguretat (virus, malware, ransomware, etc.).

L'equip tècnic de BSM haurà de tenir accés remot puntual als equips per tal de realitzar les comprovacions o instal·lacions necessàries. Alternativament, es podran facilitar les instruccions tècniques a l'adjudicatari perquè les realitzin els seus tècnics, sempre sota la supervisió i validació de BSM.

Característiques tècniques mínimes de les estacions de treball (any 2025):

- Sistema operatiu: Windows 11 Pro (64 bits).
- Processador: Intel Core i5 (12a generació o superior), o AMD Ryzen 5 equivalent.
- Memòria RAM: 16 GB DDR4 o superior.
- Emmagatzematge: SSD de 512 GB o superior.
- Connectivitat: Port Ethernet 1 Gbps mínim, Wi-Fi 6 (opcional).
- Ports: USB 3.0 o superior, mínim 3 ports disponibles.
- Àudio: Targeta de so integrada, compatible amb auriculars USB.
- Monitor: 23" o superior, resolució mínima Full HD (1920x1080).

Perifèrics mínims:

- Teclat i ratolí òptics.
- Auriculars amb micròfon i cancel·lació de soroll (connexió USB o USB-C).
- Impressores (en funció de les necessitats operatives, si escau).

L'adjudicatari també serà responsable d'adquirir, configurar i mantenir la infraestructura d'electrònica de xarxa necessària per a la prestació del servei (switches gestionables, firewalls de nova generació, routers compatibles amb QoS i VPN), assegurant un rendiment òptim i alta disponibilitat.

Els mecanismes i procediments de contingència a seguir en cas d'avaría o caiguda del sistema ordinari s'establiran en un apartat específic del present document.

L'adjudicatari serà responsable de proporcionar i assumir els costos associats a la infraestructura necessària per garantir la connectivitat amb la xarxa de BSM. Això inclou, entre d'altres, la provisió i configuració dels dispositius de seguretat (com firewalls i routers), així com la contractació i manteniment de la connexió de xarxa al seu extrem.

En cas que BSM determini la necessitat d'instal·lar equipament propi (com firewalls, routers o altres dispositius) a les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de facilitar-

ne la implantació i prestar el suport tècnic necessari per assegurar-ne la correcta instal·lació, operativitat i manteniment.

7.4 Programari

Serà responsabilitat exclusiva de l'adjudicatari garantir que tot el programari de base instal·lat en les estacions de treball destinades a la prestació del servei disposa de les llicències vigents i legals. Això inclou, com a mínim:

- Sistema operatiu (Windows 11 Pro o equivalent).
- Suite ofimàtica (Microsoft 365 o alternativa compatible).
- Solució antivirus/*antimalware* empresarial.
- Altres eines de suport tècnic o operatiu requerides per al desenvolupament del servei.

Aquest programari haurà d'estar degudament actualitzat, mantenir-se al dia en matèria de seguretat i complir amb la normativa legal vigent sobre llicències d'ús i propietat intel·lectual.

Per part seva, BSM serà responsable de proveir i llicenciar totes les aplicacions corporatives pròpies que siguin necessàries per a la prestació del servei, com ara el CRM, la centraleta telefònica, plataformes específiques de *contact center* o altres eines de negoci. BSM proporcionarà al personal de l'adjudicatari un correu extern corporatiu per a la creació dels usuaris mitjançant els quals el personal de l'adjudicatari tindrà accés al programari de BSM.

En qualsevol cas, l'adjudicatari haurà de garantir un ús responsable i segur de tot el programari instal·lat en els equips, seguint estrictament les directrius tècniques i de seguretat establertes per BSM. Aquest ús inclou la prohibició expressa d'instal·lar aplicacions no autoritzades o de modificar la configuració dels sistemes sense aprovació prèvia de BSM.

El cost de les llicències associades a l'ús de les aplicacions per part dels usuaris de l'adjudicatari serà assumit per BSM i CBSA.

7.5 Contingència

Abans de la posada en marxa del servei, serà obligatori disposar d'un Pla de Contingència complet i operatiu, orientat a garantir la continuïtat de l'activitat davant possibles fallades dels sistemes tecnològics que donen suport al servei. Aquest pla haurà de contemplar, de forma detallada, les mesures preventives, les accions reactives i les responsabilitats assignades en cas de caiguda de qualsevol component crític de la infraestructura tecnològica.

L'adjudicatari estarà obligat a documentar i presentar els procediments de contingència a BSM abans de l'inici del servei, i haurà d'actualitzar-los regularment segons les indicacions de BSM o quan es produeixin canvis tecnològics rellevants.

A més, es valorarà positivament la inclusió de propostes pròpies de plans alternatius de contingència basats en l'experiència prèvia de l'adjudicatari en la gestió de serveis similars.

A continuació, es detalla el marc mínim del pla de contingència exigible per a cada un dels punts crítics:

1. Centraleta

La centraleta telefònica és proporcionada per BSM. L'adjudicatari haurà de garantir que el seu entorn tècnic (connectivitat, maquinari i dispositius de comunicació) és totalment compatible amb aquesta centraleta. En cas de fallada en l'accés a la centraleta (per caiguda de connexió o incidències locals), l'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema alternatiu de connexió a la centraleta (per exemple, accés per xarxa mòbil segura o VPN de reforç), que permeti continuar atenent les trucades amb la mínima afectació.

2. Connexió

L'adjudicatari haurà de disposar de doble connexió a internet (amb operadors diferents) per garantir redundància en la connectivitat. En cas de caiguda de la connexió principal, la connexió secundària haurà d'entrar en funcionament de forma automàtica o sota supervisió immediata, assegurant la continuïtat del servei. Es recomana que una de les dues connexions sigui sobre xarxa fixa d'alta capacitat i l'altra sobre xarxa mòbil (5G) amb prioritització de trànsit de veu i dades crítiques.

3. Maquinari

L'adjudicatari haurà de disposar d'un inventari actualitzat d'equips de *backup* totalment configurats, actualitzats i llestos per ser utilitzats en cas de fallada d'un terminal de producció. Aquesta mesura permetrà una substitució immediata d'equips defectuosos amb la mínima interrupció. Els equips de *backup* hauran de disposar de les mateixes especificacions i permisos de seguretat que els equips en producció.

4. Programari

En cas d'indisponibilitat temporal de les aplicacions de negoci de BSM (CRM, aplicacions de gestió, etc.), l'adjudicatari haurà de disposar d'una eina pròpia de registre d'activitat, amb capacitat per documentar de forma segura i estructurada les interaccions amb l'usuari (trucades, gestions realitzades, consultes, etc.). Aquesta

informació haurà de ser transferible posteriorment als sistemes de BSM un cop restablert el servei, per garantir la continuïtat i traçabilitat de l'activitat.

5. Comunicació i Seguiment

Durant tot el període d'activació del pla de contingència, l'adjudicatari haurà de remetre a BSM informes periòdics detallats, segons el format i la freqüència que s'acordi, amb el registre de les accions realitzades durant el període d'incidència (nombre de trucades, consultes, tasques de backoffice, etc.). Així mateix, es designarà una persona responsable tècnica de contingència com a punt de contacte amb BSM.

El Pla de Contingència haurà d'estar operatiu des del primer dia del servei, i estar sotmès a validació i simulacres periòdics per part de BSM.

- Disponibilitat de la plataforma i SLA's

La solució de Cloud Contact Center i sistemes de telefonia proporcionada per BSM, basada en Amazon Connect, garanteix un percentatge de disponibilitat mensual del 99,99%, d'acord amb el seu Compromís de Servei (Service Level Agreement – SLA).

A més, altres serveis crítics que donen suport a la plataforma d'Amazon Connect, com Amazon S3 (emmagatzematge d'arxius) i AWS Lambda (execució de processos serverless), presenten un compromís de disponibilitat mensual del 99,99% i 99,95% respectivament.

Pel que fa a la solució de gestió de la relació amb el client (CRM), proporcionada mitjançant Salesforce, aquesta assegura una disponibilitat del servei del 99,9% en les seves plataformes principals, segons el seu SLA oficial.

7.6 Gestió de Projectes i Desenvolupaments

BSM posa a disposició dels licitadors, com a annex al present plec, el document d'Estàndards de Metodologia i Lliurables. Aquest document té com a objectiu establir les pautes tècniques i metodològiques que han de seguir els proveïdors tecnològics en la gestió i execució dels projectes, alineant-se amb els criteris i bones pràctiques establertes pel departament de Sistemes d'Informació de BSM.

L'adjudicatari declara haver revisat aquest procediment i es compromet a aplicar-ne íntegrament els requeriments, així com a generar la documentació i els lliurables indicats. Això inclou, entre d'altres, la planificació detallada, seguiment d'indicadors de progrés, gestió del canvi, control de costos i calendaris, així com l'assegurament de la qualitat i la transferència de coneixement cap a BSM.

El compliment d'aquestes directrius és essencial per garantir la traçabilitat, transparència i governança efectiva dels projectes, i assegurar la seva alineació amb els objectius estratègics de l'organització.

7.7 Estàndards Tècnics TIC

BSM posa a disposició dels licitadors, com a annex d'aquest plec, el document "Estàndards Tecnològics TIC", en el qual s'especifiquen les tecnologies, polítiques, criteris de seguretat i procediments de la Unitat d'Operacions del Departament de Sistemes d'Informació de BSM. Aquest document recull les directrius actualitzades i de compliment obligatori per a totes les empreses que participin en aquesta contractació.

L'adjudicatari declara conèixer i acceptar expressament aquests estàndards i es compromet a aplicar-los de manera íntegra i rigorosa, com a requisit per garantir la correcta implantació, execució i qualitat dels serveis inclosos en aquest contracte, així com la seva alineació amb l'arquitectura i les polítiques tecnològiques corporatives de BSM.

7.8 Seguretat

L'adjudicatari serà responsable d'implementar i mantenir les mesures de seguretat tècniques i organitzatives necessàries per garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació tractada en el marc del servei, així com per evitar qualsevol risc de filtració de dades o accés no autoritzat.

En aquest sentit, s'estableixen les següents obligacions:

- **Control del programari utilitzat**

L'adjudicatari haurà de vetllar perquè en els equips i sistemes destinats al servei no s'instal·li cap aplicació o programari que no hagi estat prèviament autoritzat per BSM. Es prohibeix expressament la instal·lació de qualsevol programari potencialment maliciós o que no compleixi amb els criteris de seguretat establerts per BSM.

- **Prevenició de riscos i protecció activa**

S'hauran d'implementar sistemes de protecció davant de malware, virus, accés il·lícit o altres amenaces, així com mecanismes de registre i monitoratge d'activitat per detectar comportaments anòmals o potencialment perillosos.

- **Formació en ciberseguretat**

L'adjudicatari haurà de garantir que tot el personal assignat al servei ha rebut formació específica en ciberseguretat abans de l'inici de la seva activitat, i que rep formació periòdica per assegurar l'ús correcte i segur dels sistemes i eines proporcionades per BSM.

- **Responsabilitat i compromís**

Qualsevol incompliment d'aquestes mesures que derivi en incidències de seguretat serà responsabilitat de l'adjudicatari i podrà donar lloc a les accions correctores i/o sancions establertes en el contracte.

8. Plans d'execució i clàusules

Seguidament es presenten els plans d'execució i les condicions de lliurament de les aplicacions, inclosos dins l'àmbit de subministrament del present plec de condicions.

El licitador ha de presentar una primera proposta de cronograma i de plans d'execució pel subministrament dels serveis inclosos dins l'àmbit de subministrament del present plec.

Posteriorment, durant la fase de disseny del sistema, l'adjudicatari haurà de redactar l'especificació tècnica detallada i també haurà de desenvolupar per complert tots els plans d'execució proposats en la seva oferta:

- Pla de riscos: proposta del pla de riscos del projecte, tant interns com externs, el grau d'impacte i gravetat, les mesures pal·liatives per a mitigar-los.
- Pla d'implantació: proposta de planificació del projecte d'implantació del servei dins l'àmbit de subministrament del plec (fins a l'inici d'operacions).

En general, tots els documents i/o plans d'execució del projecte hauran de ser necessàriament aprovats per la direcció del projecte, tot i que aquest fet no eximirà a l'adjudicatari de la plena responsabilitat respecte al contingut del mateix.

Seguidament es descriuen els requeriments relacionats amb les condicions dels serveis inclosos en el plec.

8.1 Pla de riscos

L'adjudicatari ha de realitzar un anàlisi de riscos complert i detallat, generant la documentació necessària i actualitzant-la a mesura que avanci el projecte. Haurà de generar documentació on es tracti com a mínim el següent: identificació de riscos, procedència, estratègies de gestió dels riscos, matriu de riscos, tipificació, etc.

S'hauran de considerar els riscos relatius a totes les àrees del projecte, com de l'abast, cronograma, cost, qualitat, persones, comunicació, adquisicions i integració.

En la seva oferta tècnica, el licitador haurà d'incloure un complert pla de riscos, com es gestionaran, com s'obtindran i identificaran, com s'avaluaran, com es tipificaran (qualitativament i quantitativament) com es planificarà la resposta als riscos i com se'n farà seguiment.

8.2 Pla d'implantació

L'adjudicatari haurà de presentar una proposta detallada de pla d'implantació, que serà revisada i validada per BSM abans de la seva execució. La implantació es durà a terme d'acord amb el procediment de gestió del canvi establert per BSM.

Com a mínim, el pla d'implantació haurà de definir i concretar els següents aspectes:

- Les activitats, els terminis i les responsabilitats corresponents a les diferents fases del projecte.
- El perfil, les responsabilitats i la dedicació dels recursos humans proposats, tant propis com subcontractats, per a cadascuna de les tasques del projecte.
- La presentació, juntament amb la declaració, dels currículums *vitae* dels professionals implicats, incloent còpia de les titulacions. Aquests currículums hauran de detallar la participació en projectes rellevants relacionats amb els serveis sol·licitats, especificant la durada i l'import. L'adjudicatari haurà d'adscriure al projecte els professionals dels quals hagi presentat currículums.
- El calendari de les tasques i les principals fites del projecte, incloent totes les restriccions relacionades amb aspectes temporals o relacionals.
- La relació d'entrades (documents, requeriments, etc.) i sortides (documents, subministraments, etc.) previstes per a cadascuna de les fases de les aplicacions planificades.
- Els components i recursos materials previstos, així com els requeriments o condicionants relacionats amb la seva adquisició, fabricació, recepció, logística i instal·lació.
- La metodologia i els procediments previstos per al seguiment i la coordinació del projecte en totes les seves fases: especificació, desenvolupament, proves, homologació, etc.
- La metodologia de treball proposada per a la realització dels serveis i la implantació de les aplicacions incloses dins l'àmbit de subministrament del plec.

8.2.1 Cronograma de la transició i àmbit d'intervenció

Seguidament es presenta un cronograma de la transició amb les durades màximes previstes en les fases d'implantació dels serveis inclosos dins l'àmbit del plec.

Es divideix el projecte en 2 fases:

- **Fase I** – Preparació dels serveis de *contact center* actual a l'adjudicatari. Inclou la subrogació de personal i la seva formació opcional abans de començar a donar el servei. Període de 30 dies de durada des de la data indicada per BSM.
- **Fase II** – Traspàs dels serveis de *contact center* al nou adjudicatari. S'ha de realitzar en un termini màxim d'un dia des de la data indicada per BSM. Aquesta operació haurà de dur-se a terme de manera àgil i transparent, garantint la coordinació efectiva i la mínima afectació per a totes les parts implicades.

Observar que tant les dates, com les fites del cronograma són estimatives i estan subjectes a condicions temporals (publicació de la licitació, adjudicació, etc). No obstant, en el cronograma sí que s'estableix el termini màxim previst per cada fase.

- Data ideal d'inici Fase I, a 1 de Abril 2026
- Data ideal fi Fase I, a 23 de Maig del 2026
- Data ideal d'inici de la Fase II a 24 de Maig del 2026

Aquest projecte implica la implantació d'un servei de *contact center* que ha de substituir el *call center* actual sense que els usuaris/ciutadans notin el canvi. Per l'elaboració del pla d'implantació l'adjudicatari haurà de tenir aquest fet en compte.

En el cas que l'empresa adjudicatària no estigui preparada per assolir els serveis contractats amb garanties en el termini màxim establert, fet que haurà de validar BSM, haurà de fer-se càrrec del cost de mantenir els serveis del *call center* actuals de l'empresa adjudicatària actual fins que assumeixin els serveis contractats.

- S'haurà de contemplar un període previ de proves i validació del sistema, amb l'objectiu de verificar que l'adjudicatari compleix amb totes les funcionalitats requerides i que opera correctament. Aquest període de validació i proves s'haurà d'executar abans de l'inici de la migració dels serveis telefònics, i tindrà una durada mínima de quinze (15) dies naturals, durant els quals BSM podrà realitzar les comprovacions que consideri oportunes.
- Per tal de garantir l'adequada preparació, l'adjudicatari tindrà accés anticipat als entorns i recursos necessaris per a la realització de les proves abans de l'inici formal del període de validació.
- Abans de la posada en marxa l'adjudicatari haurà de verificar que té accés a tot el programari necessari, i que aquest funciona de forma correcta.

Penalització per incompliment del Pla d'Implantació

BSM podrà aplicar una penalització per a l'incompliment del termini, imputable a l'adjudicatari, per a l'inici d'operació de cadascuna de les fases especificades en el plec tècnic o de la millora de cronograma proposada per l'adjudicatari. Aquesta penalització serà de mil (1.000) euros per dia de demora imputable a l'adjudicatari.

Els retards en el pla d'implantació donaran lloc a la pèrdua total de la fiança i si BSM ho considera adient, a la rescissió d'aquest contracte. En qualsevol cas, el contractista està obligat a respondre dels danys i perjudicis que BSM hauria de suportar a causa de l'incompliment del termini contractual.

8.3 Protecció de dades personals

8.3.1 Tractament de dades de caràcter personal per part de BSM

En compliment del que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE, en el que es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal, es deixa constància dels següents extrems:

a) La documentació requerida per a licitar en el present procediment que contingui dades de caràcter personal és necessària per la participació en el mateix, d'acord amb l'article 6.1 c) RGPD; que es desprèn de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

b) El Responsable del Tractament de les seves dades personals és Barcelona de Serveis Municipals, S.A. amb domicili a Carrer Calàbria 66, 08015, Barcelona, telèfon 93.887.50.34 i correu electrònic protecciodades@bsmsa.cat. Així mateix, s'informa als interessats que BSM ha nomenat un Delegat de Protecció de Dades amb el que podreu contactar a través del telèfon 93.887.50.34 o bé a través de l'adreça de correu electrònic dpo@bsmsa.cat.

c) En relació amb la documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal de persones físiques (treballadors, personal tècnic, col·laboradors, etc.), el licitador garanteix que compta amb la base de licitud necessària per facilitar la referida informació a l'entitat contractant amb la finalitat de licitar en el present procediment.

d) La documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal serà dipositada a les oficines de l'entitat contractant, ubicades a Barcelona, carrer Calàbria, 66 (08015) i serà tractada per l'entitat contractant per la qualificació, valoració i comparació de les proposicions dels licitadors i per donar compliment a les finalitats establertes a la normativa de contractació pública que sigui d'aplicació a l'entitat contractant. Els destinataris d'aquesta informació seran la pròpia entitat contractant, així com aquells tercers que realitzin tasques de fiscalització o aquells tercers que, en l'execució del contracte, necessàriament hagin d'accedir a la mateixa.

e) La presentació de l'oferta i la documentació sol·licitada implica que el licitador està conforme amb què l'entitat contractant tracti la referida informació en els termes informats i, en cas que resulti adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte. Les dades proporcionades es conservaran durant el temps necessari per donar compliment a la finalitat per les quals es van recollir.

Una vegada s'hagi complert la finalitat per a la qual es van recollir les dades personals o bé n'hàgiu sol·licitat la seva supressió, atès l'article 32 de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, les dades

personals seran degudament bloquejades durant el temps necessari per donar compliment a les obligacions legals que en cada cas corresponguin.

f) BSM no preveu la transferència internacional de dades. No obstant, en cas que en un futur es realitzin les mateixes es tindrà en compte i s'aplicarà el previst a la normativa aplicable de protecció de dades. Així mateix, no es prenen decisions automatitzades ni es realitzen perfils amb les dades personals tractades.

g) Els interessats podran exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat dirigint-se a l'entitat contractant, com entitat responsable del tractament, a l'adreça indicada a la lletra b) de la present clàusula, acreditant suficientment la seva identitat. Finalment, l'interessat tindrà dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (<https://apdcat.gencat.cat/>) si considera que BSM no ha tractat les seves dades personals de conformitat amb la normativa aplicable.

8.3.2 Tractament de dades de caràcter personal per part de l'adjudicatari, en nom de BSM

En el cas que el contracte comporti el tractament de dades de caràcter personal o l'accés del contractista o subcontractista a dades d'aquesta tipologia, en nom de BSM, s'estarà a allò que disposa la disposició addicional vint-i-cinquena de la LCSP i l'article 28 RGPD. En aquest supòsit, l'accés a aquestes dades no es considerarà comunicació de dades, quan es compleixi allò descrit en la normativa vigent.

En aquest cas, s'haurà de signar, de forma obligatòria, el contracte d'Encarregat de Tractament que s'adjunta com a **Annex 7**, on es recullen les obligacions corresponents a ambdues parts, d'acord amb el que estableix la normativa vigent.

8.4 Confidencialitat

L'Adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per BSM.

L'Adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

L'adjudicatari no podrà fer ús de la informació que es subministra en la documentació d'aquest concurs per a altres fins que la seva utilització per l'elaboració de les corresponents ofertes, no podent traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

Es prohibeix expressament la utilització d'anàlisi funcionals o de requeriments en benefici propi de les persones físiques o jurídiques que retirin tal documentació annexa als presents plecs, en cas que existís.

Un cop finalitzat el present contracte, l'Adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per BSM i/o CBSA, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

8.5 Codi Font i Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a BSM/CBSA de forma exclusiva. Els desenvolupaments, productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

Per tant BSM/CBSA resten com a propietaris dels fonts realitzats, sense cap dret per part de l'Adjudicatari.

L'adjudicatari renuncia expressament a qualsevol dret que pugui correspondre-li sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució del present contracte i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base d'aquest plec de condicions, bé sigui en forma total o parcial, directament o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa de BSM o CBSA respectivament.

L'accés a la informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de BSM i CBSA, necessaris per al desenvolupament del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'Adjudicatari accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament a BSM/CBSA. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

No obstant, si se'n deriva algun dret d'autor o inalienable pel seu autor, l'adjudicatari s'obliga a fer una cessió/transmissió de drets en exclusiva a favor de BSM/CBSA per temps indefinit, sense que aquest fet li doni dret a reclamar cap import en concepte de compensació i/o indemnització per aquest concepte.

8.6 Compromís del Model de Seguretat ISO 27018 i ENS (Esquema Nacional de Seguretat)

La certificació ISO 27018 publicada el 29 de Juliol de 2014, és un codi de bones pràctiques en controls de protecció de dades per a serveis de computació en el núvol. Aquesta norma s'uneix a l'anterior ISO / IEC 27001 i ISO / IEC 27002 en l'àmbit de gestió

de la seguretat de la informació i que es dirigeix específicament als proveïdors de serveis de núvol.

L'objectiu obertament perseguit per la norma és crear un conjunt de normes, procediments i controls a través dels quals els proveïdors de serveis en el núvol que, de conformitat amb la normativa europea en matèria de privacitat, actuen com a "processadors de dades", puguin garantir el compliment de les obligacions legals en matèria de tractament de les dades personals. Alhora proporciona als consumidors potencials de serveis *cloud* una eina comparativa útil per exercir el dret de verificar i auditar als nivells de compliment de les regulacions establertes pel proveïdor.

L'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga a aplicar i alinear-se amb les bones practiques referides en aquesta norma, així com les referides al ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

8.7 Política ambiental

L'Adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política Ambiental de BSM fent un ús racional dels recursos naturals i gestionant, correctament, els residus.

Els residus, sòlids o líquids, s'hauran de separar per fraccions i gestionar, correctament, mitjançant un gestor autoritzat per la Generalitat de Catalunya. Caldrà comunicar a BSM els gestors escollits i aportar la documentació relativa a la gestió de residus: fulls de seguiment de residus, fitxa d'acceptació (en cas que sigui necessari), així com altra informació que BSM puguin demanar per tenir constància d'aquesta gestió.

8.8 Compromís de prevenció de riscos laborals

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatària està obligada al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i en aquest sentit, s'obliga a lliurar a BSM la documentació següent:

- Avaluació dels riscos relacionats amb l'activitat que tingui previst realitzar.
- Pla de prevenció pel control dels riscos detectats.
- Mesures de prevenció i protecció que el personal de BSM haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.
- Llistat de treballadors que accediran a les instal·lacions.
- Justificants de la formació dels treballadors conforme han estat informats dels riscos als quals estan exposats i de les mesures de protecció que han de tenir en compte.

- Informes d'aptitud d'aquests treballadors en relació a les tasques que han de realitzar. Contracte amb la Entitat Asseguradora d'Accidents de Treball i Malaltia Professional.
- Justificants de lliurament d'equips de protecció individual als treballadors.

BSM s'obliga a lliurar a l'adjudicatari la documentació corresponent a la prevenció, en relació a la Instal·lació, i és la següent:

- Avaluació dels riscos relacionats amb els llocs on tingui previst realitzar l'activitat.
- Pla de prevenció per al control de riscos detectats.
- Mesures de prevenció i protecció que el personal del Promotor haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.

8.9 Política de gestió del canvi

El desplegament de noves versions, modificacions als servidors o canvis en configuracions dels entorns productius es realitzarà seguint el procés corporatiu de gestió del canvi de BSM.

El licitant haurà de tenir en compte les següents premisses a l'hora de gestionar els canvis de configuració.

BSM planifica el 80% de les PDC's amb 3-4 dies de preavis i esperant la confirmació dels proveïdors per la seva planificació, però en d'altres casos més urgents les PDC's s'hauran d'executar complint els SLA's corresponents a les peticions, depenent de la seva prioritat.

El licitador podrà planificar i crear PDC's dins de l'àmbit de la seva responsabilitat, per tal de portar a terme els canvis necessaris dins la infraestructura suportada, validades i consensuades amb Sistemes de BSM:

En aquests casos haurà de complimentar tots els camps de la plantilla PDC incloent el pla de proves pertinent per validar el correcte funcionament del servei. A més a més, haurà de col·laborar amb els usuaris clau o proveïdors per a la realització de les proves de validació i d'acceptació.

El licitador rebrà les peticions de canvi (PDC) aportades per Sistemes BSM i haurà de planificar i verificar les accions descrites per tal d'executar-les segons les indicacions del PDC. (Cas més comú de Gestió del Canvi)

Haurà d'executar el canvi fora de l'horari d'oficina, si ho determinen els responsables de BSM o si l'impacte del canvi en el funcionament dels usuaris així ho requereix.

8.10 Estàndards Tècnics TIC

BSM posa a disposició dels licitadors, com annexa a aquest plec, el document d'Estàndards tecnològics TIC. En aquest annex s'especifiquen les tecnologies, polítiques i procediments de la unitat d'Operacions del departament de Sistemes de la Informació de BSM vigents, i d'obligatori compliment, per les empreses que participen en aquesta contractació.

L'adjudicatari manifesta conèixer els estàndards Tècnics de BSM i s'obliga a aplicar-los per a garantir la correcta execució i qualitat dels serveis a prestar en aquest contracte.

8.11 Eines de suport al servei

BSM disposa d'eines corporatives per donar suport a la gestió i operació dels diferents serveis i projectes. En el cas d'identificar que per a portar a terme l'execució d'aquest contracte l'adjudicatari necessita accés a alguna d'elles, BSM donarà accés sense cost al adjudicatari als sistemes requerits.

L'adjudicatari haurà de fer us obligatòriament de les eines de suport que BSM consideri necessàries per a portar a terme l'execució d'aquest contracte.

Raúl Ganzinelli Aguilera

Cap Unitat Servei al Client

Barcelona de Serveis Municipals, SA

9. GLOSSARI

After call work

És el temps immediatament posterior a una trucada durant el qual l'agent realitza tasques complementàries com ara la tipificació, l'actualització de dades o l'anotació d'incidències relacionades amb la gestió acabada de fer.

Atencions/Converses resoltes

El percentatge o nombre d'interaccions amb clients en què s'ha aconseguit resoldre satisfactòriament la seva consulta o incidència dins d'una única conversa tipus xat.

Campanya comercial o de fidelització

És una acció estratègica, planificada i acotada en el temps, amb uns objectius concrets, destinada a comunicar, promoure o aconseguir un resultat determinat dins d'un àmbit específic i dirigida a un client objectiu concret.

Cas resolt / Tasca realitzada

No calen més accions per part de l'agent ni del client, ja que el problema ha estat solucionat o la petició/tasca ha estat completada.

Coeficient de simultaneïtat

És un indicador utilitzat en entorns de *contact center* (especialment en canals digitals com el xat o les xarxes socials) per mesurar quantes converses pot gestionar un agent al mateix temps.

Contacte útil

En les trucades sortints, es considera contacte útil aquell en que l'agent ha parlat amb el client i ha obtingut una resposta clara sobre la proposta comercial o comunicació realitzada.

DTMF

DTMF (Dual-Tone Multi-Frequency) són els tons que genera un telèfon quan es prem una tecla del teclat numèric (per exemple, quan premem un número durant una trucada). Cada tecla emet una combinació única de dues freqüències que el sistema pot reconèixer.

Equip de gestió

El conjunt de persones de l'equip del proveïdor que es farà càrrec de la direcció i operativa del servei de BSM.

Tasca de back office

Aquella tasca que no té a veure amb una gestió en viu amb el client, com pot ser la gestió de casos a través del sistema CRM.

Enviaments: es una tasca de *back office* específica que consisteix en la preparació, gestió i enviament de *welcome packs* al client.

Tasca no enregistrada

Una activitat realitzada per un agent que no ha quedat registrada en el sistema o aplicació corresponent, i per tant no queda constància formal de la seva execució.

Temps mig d'operació (TMO)

S'entén com el sumatori dels temps que han trigat els agents en realitzar atencions o interaccions que els han estat assignades dividit pel nombre d'atencions realitzades. En aquest temps s'inclou l'*after call work*.

Temps mitjà de resolució (TMR)

És el temps mitjà que es triga a resoldre una consulta, incidència o sol·licitud d'un client via xat, des del moment en què s'obre fins que es tanca definitivament. Un TMR baix indica una capacitat de resolució alta i efectiva. Per calcular el TMO en base al TMR, es divideix aquest pel nombre de converses simultànies que pot gestionar un agent.

Trucada atesa

Es una trucada entrant que ha arribat a ser despenjada per un agent, i amb una durada mínima superior a 3 segons.

Trucada comercial, de fidelització o d'informació

Son trucades que normalment es realitzen com a part d'una campanya amb l'objectiu de d'actualitzar al client, reforçant la relació entre BSM i aquest per a millorar la seva retenció i satisfacció.

Trucada entrant

Aquella trucada que busca un agent per a que l'atengui.

Trucada no atesa/abandonada

Es una trucada entrant que per les condicions puntuals del servei en el moment de la mateixa, no ha pogut ser atesa per un agent i es perd.

Trucada sortint

Trucada realitzada per part d'un agent per a comunicacions amb els clients.

Welcome packs

Paquet que s'envia als nous usuaris del servei de Bicing. La preparació, gestió i enviament dels mateixos forma el gruix de les tasques d'enviament de *back office* de tipus "enviaments".