

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I DE L'ASSISTENT
CONVERSACIONAL VIRTUAL (XATBOT) PER DONAR
ASSISTÈNCIA A L'USUARI DELS NEGOCIS D'FGC TURISME**

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC	3
2. ABAST DEL SERVEI	3
3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DEL SERVEIS	3
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR	4
4.1 Descripció i requisits del servei	4
A) SERVEI ATENCIÓ TELEFÒNICA	4
B) SERVEI CONSULTES ONLINE – XATBOT i WHATSAPP	5
4.2. Requisits tècnics del servei	7
A) PANELL / EDITOR DE CAMPANYES	7
B) REGISTRE DE TRUCADES	7
C) RECOMPTE DE TRUCADES, XATSBOTS i MISSATGES WHATSAPP	7
D) NOTIFICACIONS	8
E) ENQUESTES	8
Caldrà l'ús d'un sistema de realització d'enquestes de satisfacció a l'usuari. Aquestes es podrà decidir si fer-les sempre, on en moment puntuals en funció de les necessitats de l'empresa.	8
F) INFORMES DINÀMICS	8
G) FACTURACIÓ	10
5. METODOLOGIA DE TREBALL	10
6. CONDICIONS DEL SERVEI	10
6.1. Condicions generals	10
6.2. Coordinació i seguiment del contracte	11
6.3. CONDICIONS DEL PERSONAL	12
6.3.1. Equip	12
6.3.2. Idiomes	12
6.3.3. Perfils demanats	12
6.3.4. Formació d'atenció a l'usuari	12
6.3.5. Lloc de treball i recursos materials	13
6.4. ALTRES CONDICIONS DEL PERSONAL	13
6.5. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES	14
6.5.1. Clàusula de propietat intel·lectual	14
6.5.2. Confidencialitat	15
6.5.3 Protecció de dades (LOPD)	15

6.6. Condicions especials d'execució	17
6.7. Liquidació econòmica prestació servei	18
7. TRANSICIÓ DEL SERVEI	18
ANNEX 1 – POLÍTICA D'FGC TURISME	19

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir el servei d'atenció a l'usuari a través del canal telefònic i de l'assistent conversacional virtual (xatbot) per facilitar els processos de consulta a la informació relacionats amb les explotacions turístiques d'FGC Turisme.

Actualment el servei d'atenció a l'usuari ja dona el seu servei a través del canal telefònic i d'un assistent virtual d'informació general i específica d'FGC Turisme, que funciona com a un primer nivell de consulta i és capaç de respondre les preguntes freqüents de forma directa i concreta. L'objectiu és seguir amb la continuïtat dels serveis que ens garanteix una atenció ràpida, fiable i concreta.

En tot allò que no s'especifica al present Plec Particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Prescripcions Administratives, així com en les normatives d'obligat compliment.

2. ABAST DEL SERVEI

FGC té la necessitat de contractar els serveis d'atenció a l'usuari del canal telefònic, de l'assistent conversacional virtual (xatbot) i del WhatsApp en un futur, per facilitar els processos de consulta a la informació relacionats amb les explotacions de la divisió d'FGC Turisme que es detallen més endavant.

El desenvolupament es farà d'acord amb les característiques i les pautes tècniques que FGC estableixi i que es descriuen en aquest plec.

Per tal de determinar el dimensionament del servei, s'ha tingut en compte el volum de trucades i de consultes al xat en base a la mitjana de consultes provinents de trucades i de consultes al xatbot dutes a terme en els 3 últims anys.

Aquest mitjana ha estat en total de més de 35.000 consultes anuals (entre telèfon i xatbot)

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DEL SERVEIS

Seràn objecte del contracte les diferents explotacions d'FGC Turisme:

Estacions de muntanya:

- Vall de Núria

- La Molina
- Espot i Port Ainé
- Boí Taüll

i els trens turístics:

- Montserrat
- Tren del Cement

L'àmbit de la prestació del servei es podrà veure alterat en el transcurs de la prestació del servei.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

L'empresa licitadora d'aquest contracte, prestarà els serveis de

- Atenció telefònica per donar resposta a les consultes d'informació (amb agents i/o amb intel·ligència artificial)
- Transferència de trucades a diferents serveis, persones, departaments o estacions de muntanya.
- Atenció del xatbot i del futur WhatsApp de la pàgina web de cada una de les explotacions, per donar resposta a dubtes no resolts amb les respostes automàtiques i preguntes freqüents.

Tot això amb el suport de les plataformes tecnològiques necessàries propietat del proveïdor del servei, creades i adaptades explícitament per cobrir les necessitats globals.

La prestació ha de donar servei de les 8 h del matí a les 21 h de la nit a nivell presencial i amb servei de contestador i/o intel·ligència artificial la resta d'hores. Més endavant s'explicita el tipus de servei en cada cas.

No obstant això, aquest horari pot ser modificat per raons de necessitat de servei.

4.1 Descripció i requisits del servei

A) SERVEI ATENCIÓ TELEFÒNICA

A.1) TRUCADES INFORMATIVES

La principal funció dels agents (persona o IA) és donar resposta a les necessitats de l'usuari, per tal d'alleugerir la càrrega de trucades que hi ha als diferents serveis i per mantenir l'atenció al client més enllà del seu horari.

Sempre cal informar al client.

Això només és possible tenint coneixement del servei i sobretot experiència, per tant, per a conèixer el servei caldrà realitzar el programa de formació descrit en aquests plecs, i que pot comportar desplaçaments a les diferents explotacions d'FGC Turisme.

Com a recursos informatius es faran servir les web oficials d'FGC Turisme www.valldenuria.cat, www.lamolina.cat, www.trendelciment.cat, etc. i a part, un recull de preguntes freqüents que s'actualitzarà dinàmicament a mesura que van sorgint noves qüestions.

Davant determinades informacions puntuals o campanyes, la persona responsable del contracte per part d'FGC farà arribar la corresponent informació al cap de projecte.

En el cas de que les trucades s'atenguin amb Intel·ligència artificial (IA) cal preveure la construcció, revisió, ensenyança i modificació de les respostes dels robots. L'empresa ha de disposar d'aquesta tecnologia per poder operar amb IA.

A.2) TRANSFERÈNCIA DE TRUCADES

Una altre funció dels agents (persona i IA), és la que en el cas que l'agent no disposi de la informació suficient per donar resposta a l'usuari, aquest transferirà la trucada al departament que correspongui en funció del context o del motiu de la trucada. El tipus de transferència utilitzat és el que anomenem transferència atesa perquè en aquest procediment el teleoperador està present en tot moment i mai es deixa al client amb dubtes o sense resposta.

En les transferències ateses, hi ha tres interlocutors i dues línies telefòniques. Aquests són: el client que truca, l'agent i el destinatari de la trucada.

En canvi, si no pot transferir la trucada, el tele-operador recupera la conversa amb l'usuari, donant-li l'opció de facilitar les dades, perquè es posin en contacte amb ell el més aviat possible. La informació de la trucada serà enviada immediatament per mail a les adreces indicades per part d'FGC.

Si per algun motiu els l'agents no poden respondre a una trucada, el primer operador que queda disponible truca a la persona que no s'ha pogut atendre.

Requisits del servei:

Les trucades seran ateses seguint el protocol de presentació que s'estableixi per part d'FGC i que inclou:

1. Gravació donant la benvinguda al servei d'atenció al client d'FGC
2. Donar l'opció de poder escollir l'idioma en què es vol ser atès
3. Gravació informativa sobre la protecció de dades

Aquestes gravacions han de poder ser modificades segons les necessitats d'FGC.

A mode d'exemple, les FAQs de forfets de les diferents estacions són:

<https://www.lamolina.cat/estiu/preguntes-frequents/>

<https://www.esportesqui.cat/hivern/preguntes-frequents/>

B) SERVEI CONSULTES ONLINE – XATBOT I WHATSAPP

B.1) CONSULTES ONLINE

Amb l'objectiu de millorar la comunicació i la proximitat amb l'usuari, també disposem d'un servei de xatbot de resposta automàtica que es dona mitjançant el bot actualment integrat a les webs i que dona servei les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

En un futur proper també s'integrarà el WhatsApp com a canal de comunicació amb el client, amb el mateix funcionament que el Xatbot.

Quan les consultes són més complicades i no es poden resoldre de manera automàtica, hauran de ser ateses per un agent per tal que les pugui resoldre el més aviat possible sempre que sigui dins l'horari d'atenció al client.

REQUISITS FUNCIONALS:

La solució tecnològica objecte del contracte a gestionar ha de complir amb els següents requisits funcionals:

- Resolució de preguntes de primer nivell: En els casos en que sigui necessari, l'agent haurà d'establir un diàleg amb l'usuari per tal de poder resoldre la consulta.
- Transferir a un segon nivell: Segons el punt anterior, si una vegada finalitzat el diàleg amb l'agent de la centraleta, l'usuari no ha obtingut resposta a la seva consulta, se li oferirà la possibilitat de:

a. Dins l'horari de servei al client:

a.1. Derivar la conversa xat als tècnics d'FGC corresponents, sempre que algú estigui disponible.

a.2. Si no estan disponibles, s'informarà de la seva posició a la cua i el temps estimat d'espera, i se li oferirà:

- Esperar per ser atès per un tècnic d'FGC el més aviat possible
- Guardar la conversa per ser gestionada per un tècnic posteriorment i respondre a l'usuari via mail o telèfon. En aquest cas l'agent haurà d'assegurar-se que s'omplen totes les dades necessàries per aquesta transferència: obligatoris: nom, email i/o telèfon.

b. Fora de l'horari de Servei al client:

b.1. Guardar la conversa per ser gestionada posteriorment per un agent i respondre a l'usuari via email o telèfon. En aquest cas també caldrà assegurar-se que s'omplen totes les dades necessàries per aquesta transferència: obligatoris (nom, email o telèfon)

4.2. Requisits tècnics del servei

Eina de gestió web del servei

La gestió del xatbot es realitzarà a través de l'eina de gestió o CRM de l'empresa adjudicatària del servei d'atenció al client.

Caldrà una eina de web de gestió de trucades i continguts per part dels operadors als quals FGC podrà accedir en tot moment.

A) PANELL / EDITOR DE CAMPANYES

El panell que faran servir els tele-operadors per saber quines accions han d'emprendre en cada trucada, és el panell de campanya. Bàsicament consisteix en organitzar la informació de forma que l'agent pugui donar la resposta adequada seguint un diagrama de condicions.

Per exemple, una persona que truqui sol·licitant fer una consulta d'un dubte concret, podria seguir el següent procediment al panell de campanya:

1. Atendre la trucada - Vall de Núria d'FGC Turisme bon dia / bona tarda.
2. Trucada referent a una consulta concreta pel "Departament X"
3. Per a un usuari particular
4. Destinació Vall de Núria - "Departament X"
5. Transferir trucada al "Departament X"
6. En cas de que no responguin, notificar-ho mitjançant el formulari

L'**editor de campanyes** és l'eina que permetrà crear els panells de campanya. La seva principal funcionalitat és que permet generar menús d'opcions, transferències de trucades, continguts informatius i formularis per desar i/o notificar les dades.

Tant l'editor de campanyes com la resta d'apartats de la web, estarà subjecte al mòdul de permisos per usuari. Així es pot assignar permís per utilitzar aquest editor a usuaris d'GC.

Qualsevol modificació sobre la campanya serà immediatament visualitzada pels agents. Això permetrà fer canvis d'una forma directa, sense intermediacions, com per exemple substituir un número de telèfon o el text de resposta dels agents, o afegir un Email de notificació, etc.

B) REGISTRE DE TRUCADES

El registre de trucades és el que permet consultar **en temps real** el llistat de trucades rebudes o realitzades. Pot ser general per a totes les trucades d'FGC Turisme o filtrat per cada número de telèfon d'FGC Turisme (actualment un genèric desviat així com diferents línies de les pròpies estacions).

En aquest registre es poden distingir les trucades emeses o rebudes, ateses o perdudes, i la durada de la trucada i si ha estat transferida.

C) RECOMPTE DE TRUCADES, XATSBOTS I MISSATGES WHATSAPP

Un altre dels informes més utilitzats es el recompte de trucades per hores i dates.

Els mínims filtres a aplicar son els següents:

1. **Trucades ateses per agent:** Són trucades rebudes que han estat ateses per un tele operador.
2. **Trucades ateses per un agent d'intel·ligència artificial:** Són trucades rebudes que han estat ateses per un robot.
3. **Trucades rebudes per IVR (automatització per veu):** Són les trucades rebudes per contestador automàtic fora d'horari
4. **Trucades recuperades:** Sobre les trucades anteriors (rebudes no ateses), són aquelles on s'ha aconseguit contactar amb el client, bé perquè el tele operador ha trucat al telèfon d'origen o bé perquè el propi client ha tornat a trucar.
5. **Trucades transferides:** Són aquelles trucades que han estat transferides amb èxit a qualsevol departament, divisió, estació...
6. **Notificacions enviades:** Trucades on s'ha enviat notificació a algun dels departaments, bé perquè no s'ha pogut transferir la trucada o per els horaris d'atenció dels propis departaments.
7. **Trucades emeses (no transferides):** Són trucades realitzades per els nostres tele operadors, bé perquè intenten recuperar una trucada perduda o per gestions pendents.
8. **Trucades rebudes no ateses:** Són trucades on la persona que truca ha penjat el telèfon abans de ser atès per un agent.

TOTAL de trucades: TOTAL de trucades gestionades pel Call Center, és el resultat de sumar les trucades ateses per agents (1) i (2), les trucades ateses per IVR (3) i les trucades emeses (7)

9. **Xats rebuts i atesos:** Són els xats que cal de l'assistència d'un agent, tant de xatbot com de WhatsApp
10. **Xats transferits:** Són aquells xats que han estat transferits amb èxit a qualsevol departament, divisió, estació...
11. **Notificacions enviades:** Xats on s'ha enviat notificació a algun dels departaments, bé perquè no s'ha pogut transferir la consulta o per els horaris d'atenció dels propis departaments.

TOTAL de xats: TOTAL de xats gestionats pel Call Center, és el resultat de els xats rebuts i atesos (9), els xats transferits (10) i les notificacions enviades (11)

D) NOTIFICACIONS

És necessari un apartat on es pugui consultar l'historial de notificacions enviades a cada departament. Les notificacions són enviades per Email i han d'ésser guardades per a consulta.

En cap cas el client final rebrà cap notificació del servei que descriu aquest document.

E) ENQUESTES

Caldrà l'ús d'un sistema de realització d'enquestes de satisfacció a l'usuari. Aquestes es podrà decidir si fer-les sempre, on en moment puntuals en funció de les necessitats de l'empresa.

F) INFORMES DINÀMICS

Serà necessària, a mode expert, la gestió de consultes de dades a través de sentències sql o les que determini la seva oferta.

Lliurables:

- **Informe tipològic de les consultes telefòniques i de xat per cada explotació (número de trucades i temps destinat a les diferents consultes que fa el client). Ex:**

Vall de Núria	Trucades	Temps	xats
Info Vall de Núria: Hotel	19	00:42:44	20
Info Vall de Núria: Estació esquí, pistes, lloguer, escoles	8	00:17:52	25
Info Vall de Núria: Altres activitats	47	02:17:01	100
Info Vall de Núria: el temps	4	00:13:29	200
Info Vall de Núria: Cremallera, horaris, preus dels tickets	208	14:36:00	200
Vall de Núria: Transferides o notificades a Oficina de info	9	00:55:54	200
Vall de Núria: Altres consultes o peticions	36	01:38:43	200
TOTAL	336	20:59:15	336

- **Informe del servei d'atenció telefònica, amb:** número de trucades rebudes, ateses per agent, ateses per robot, ateses per contestador, no ateses, realitzades, transferides, notificacions enviades.

També amb el temps acumulat, el temps mig de trucada, el temps d'espera (entre setmana i caps de setmana), temps d'abandonament, el percentatge de trucades ateses abans dels 10 seg, dels 25 seg, dels 60 seg i més.

Aquest informe ha de ser separat per cada explotació.

Exemple de com podria ser aquest informe

Numeració	Desviades al call center	Ateses	Fora d'horari (IV)	Realitzades	No ateses (>10 seg)	Recuperades	Transferides	Notificacions enviades
FGC Turisme (932041041)	675	556	177	4	92	1	7	18
Montserrat (932521480)	215	186	43	3	25	5	9	9
La Molina (931215346)	0	0	0	0	0	?	0	1

Temps	Temps acumulat	Temps mitjà de trucada	Temps de gestió	Temps mitjà de gestió	Temps d'espera (dilluns-divendres)	Temps d'espera (dissabtes-diumenges)	Temps d'abandonament	% ateses en < 10 seg.	% ateses en < 25 seg.	% ateses en < 60 seg.	% NO ateses > 60 seg.
FGC (932041041)	35:18:37	00:03:44	08:15:20	00:00:53	00:00:52	00:00:42	00:01:39	29,1%	47,4%	67,4%	9,3%
Montserrat (932521480)	11:01:11	00:03:28	02:20:26	00:00:44	00:00:47	00:01:08	00:01:37	36,3%	57,7%	76,3%	7,9%
Altres (931215397)	04:17:13	00:03:47	00:49:46	00:00:45	00:00:47	00:00:00	00:02:49	40,9%	48,6%	63,9%	8,7%

Informe del servei de xat, amb: número de clients atesos, número de respostes dels clients i respostes dels agents, duració de les sessions. Aquest informe ha de ser separat per cada explotació.

Exemple de com podria ser aquest informe:

Xat	Clients atesos	Respostes dels clients	Respostes dels agents	Duració de les sessions
FGC	46	185	259	09:20:41
Tren del Cement	0	0	0	00:00:00
Boi Taüll	0	0	0	00:00:00
Montserrat	19	101	221	08:47:07
PAM	6	28	52	01:15:19
TOTAL	81	379	532	19:23:07

S'ha de poder consultar en un intranet aquests informes, per dates.

- Informe resum de les actuacions ja resoltes i temps per a ser realitzades (en minuts).
- Informe de situació de les actuacions en curs i temps per a ser realitzades (en minuts).
- Informe resum de les actuacions pendents i temps estimat.
- Planificació de les actuacions a realitzar.

- Escandall de temps total realitzades en el mes (en minuts).
- Informe de les incidències obertes, resoltes, temps de resolució...

G) FACTURACIÓ

L'Empresa adjudicatària ha de poder facturar el cost dels serveis de manera individual segons cada una de les explotacions.

A final de cada mes (període de facturació) es fa el recompte de cada concepte pel qual es licita:

- Totes les trucades i del seu temps acumulat i s'obté la mitjana de temps per trucada i el seu cost
- Totes les respostes ateses del xat (xatbot i whatsapp), es comptabilitzen per preguntes del client, s'obté el seu cost.
- Trucades ateses via contestador

Aquestes dades s'obtenen a partir de les estadístiques generades pel proveïdor del xat d'atenció al client i seran accessibles mitjançant la seva web.

5. METODOLOGIA DE TREBALL

L'adjudicatari ha de presentar la descripció detallada del calendari d'implementació amb la descripció estimada de tasques i calendari adequat a la temporització d'implementació d'FGC.

També caldrà adjuntar els processos per cada fase de treball amb les eines i solucions tecnològiques aplicades al projecte. Així com aquells procediments i/o canals previstos per garantir la comunicació entre tots els agents que formen part del projecte (reunions, canals de comunicació, seguiment de tasques...), inclosos aquells que siguin per aplicar en casos de modificacions i ajustos d'informació

Caldrà indicar la descripció de del Pla de Formació i Reciclatge, indicant les accions concretes que es pretenen realitzar per a cada equip, d'acord amb les seves funcions i cronograma específic.

6. CONDICIONS DEL SERVEI

6.1. Condicions generals

L'adjudicatari estarà subjecte a complir els criteris ambientals, els requeriments generals i específics per proveïdors i subcontractistes i els procediments derivats de la ISO 14001 i la indicació de Qualitat Q, així com la Política d'FGC Turisme (veure Annex 1)

Per poder assumir aquests plantejaments l'adjudicatari haurà de disposar de tots aquells recursos tècnics i humans suficientment qualificats i comptar amb els mitjans de formació suficients, així com subministrar els mitjans materials, personals, tècnics necessaris per a la prestació dels serveis objecte del contracte, així com els materials tecnològics necessaris per a la realització de les sessions/tallers. Qualsevol canvi en l'organització del servei i/o la composició de l'equip de treball haurà de ser

comunicat per l'empresa adjudicatària a FGC sigui per correu electrònic formal o en les reunions de seguiment. En tot cas sempre serà amb l'antelació suficient que garanteixi que la seguretat, l'execució dels treballs, l'acompliment dels procediments de treball i qualitat del servei no es vegi afectada. L'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'expedició de la documentació administrativa, la implementació i aplicació dels instruments de gestió documental necessària per a FGC.

6.2. Coordinació i seguiment del contracte

L'adjudicatari nomenarà un responsable que serà qui coordinarà amb el responsable corresponent de FGC els protocols de treball i el seguiment del servei, a la vegada que es responsabilitzarà que les tasques que s'efectuïn tinguin l'estàndard de qualitat pactat amb FGC.

La persona designada com a responsable haurà de:

- Tenir disponibilitat per mantenir reunions periòdiques i contactes freqüents amb l'àrea d'FGC gestora d'aquest contracte de serveis, a fi de fer-ne el seguiment de la gestió global.
- Així mateix, haurà d'actuar com a interlocutor entre les necessitats d'FGC i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i a totes les qüestions derivades de l'execució del contracte. Així com, coordinar-se amb la direcció i els docents dels centres i els tècnics referents d'FGC.
- Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Supervisar el correcte desenvolupament de les funcions que tenen encomanades, així com el control de l'execució dels serveis.
- Coordinar-se i respondre a FGC davant la gestió i seguiment de les actuacions i serveis per abastir els diferents projectes i necessitats que es requereixen en cada un d'ells i les seves específiques característiques.

FGC vol que el seguiment de l'activitat sigui constant i continu. Els interlocutors del contracte han de parlar i gestionar el dia a dia per solucionar les casuístiques que es puguin anar presentant. Periòdicament l'adjudicatari i responsables d'FGC realitzaran reunions de seguiment d'activitat, i se'n aixecaran actes de servei que s'incorporaran en el seguiment del contracte.

Adicionalment, a petició de les parts, s'efectuaran reunions puntuals de seguiment de l'activitat per tractar temes concrets i específics. En aquestes reunions hi participaran tots els implicats en el tema o temes en qüestió.

L'empresa adjudicatària haurà de confirmar que rep les instruccions d'FGC correctament i que en pot donar resposta vetllant per la comunicació fluida i la seguretat en el bon funcionament dels serveis oferts.

6.3. CONDICIONS DEL PERSONAL

6.3.1. Equip

L'equip responsable de la correcta execució del contracte serà contractat per compte i risc de l'empresa que resulti adjudicatària, sense que s'estableixi cap relació jurídica amb FGC. L'empresa conformarà la seva plantilla de tal manera que es garanteixi la direcció i coordinació del servei i la formació continuada del personal.

Cadascuna de les persones de l'equip que conformin el servei hauran de tenir coneixements de tots els productes i serveis que ofereixen les diferents divisions d'FGC Turisme.

Caldrà garantir el 100% del servei en tot moment.

6.3.2. Idiomes

L'idioma d'atenció és escollit per part de l'usuari mitjançant un menú d'opcions inicial, en el qual podrà escollir entre el català, el castellà o l'anglès.

Els agents que atenen les trucades i consultes via xatbot hauran de conèixer els tres idiomes requerits amb una certificació mínima corresponent a B2 en llengua catalana, castellana i anglesa. Es valoraran els coneixements de francès. Si l'operador o agent que rep la trucada o consulta no coneix l'idioma amb el que se li adrecen, pot transferir-la a algun altre agent que si el coneixi.

6.3.3. Perfils demanats

Les característiques que hauran de complir els professionals que prestin el servei seran:

- Experiència en tasques d'atenció al ciutadà, i a poder ser, relacionades amb el sector turístic.
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- Caldrà dominar, de manera escrita i oral, tres dels quatre idiomes sol·licitats.

6.3.4. Formació d'atenció a l'usuari

Durant els primers dies de l'inici del contracte, l'equip de treball objecte del contracte rebrà formació inicial i específica per a la posada en marxa del servei a càrrec d'FGC. En aquesta formació hauran d'assistir totes aquelles persones del servei de l'empresa adjudicatària. També es formarà a l'equip del seguiment del protocol de prestació de trucades i consultes online que s'estableixi per part d'FGC.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la formació de les noves incorporacions o persones que cobreixin baixes o substitucions de personal.

La resta de formacions que puguin ser necessàries en el transcurs del contracte, per causes imputables a l'organització de l'adjudicatari, seran en el mateix format i seran íntegrament amb càrrec a l'adjudicatari.

En el supòsit que les persones que inicien el projecte no el continuïn, l'empresa adjudicatària haurà

de garantir la substitució d'aquestes professionals per altres amb la formació i experiència mínima requerida en aquests plecs, així com tota aquella formació i experiència per la qual hagin obtingut puntuació en el procés d'adjudicació.

Les empreses licitadores hauran d'elaborar un pla de formació continuada per a tot el personal relacionat amb el servei, que garanteixi el ple coneixement i la capacitació necessària per al desenvolupament de les tasques relacionades en els punts anteriors. Les empreses licitadores detallaran en la seva oferta el Pla de Formació i Reciclatge indicant les accions concretes que es pretenen realitzar per a cada equip, d'acord amb les seves funcions, i el cronograma de les mateixes. El pla de formació definitiu serà consensuat entre l'empresa adjudicatària i FGC durant les dues primeres setmanes del contracte.

6.3.5. Lloc de treball i recursos materials

L'equip objecte d'aquest contracte realitzarà el servei mitjançant el teletreball o en instal·lacions que disposi l'empresa adjudicatària. En ambdós casos l'empresa adjudicatària haurà de garantir i disposar, si s'escau, a aquestes persones de tots els recursos materials necessaris per al correcte desenvolupament de les seves tasques:

- Mobiliari
- Telefonía
- Material de papereria
- Connexió a internet suficientment ràpida per treballar amb totes les garanties
- Els aparells informàtics (hardware) i software o connexió directa al software

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una centraleta telefònica accessible des de l'ordinador fix, portàtil i mòbil i configurada per a totes les persones que donen prestació del servei, amb possibilitat d'ampliació, un sistema d'assignació de trucades a les persones de l'equip, la programació de retrucades, un mòdul o eina de supervisió per a monitoritzar l'estat de la centraleta i de les diferents persones de l'equip i un mòdul o eina per a realitzar informes que siguin accessibles per al personal d'FGC.

Les trucades han de poder ser gravades i l'àudio enregistrat haurà de ser emmagatzemat amb seguretat i sempre fent menció expressa al client.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que es compta amb la màxima garantia de seguretat i protecció de dades.

L'empresa adjudicatària assumirà el cost de les trucades realitzades per l'equip de treball.

6.4. ALTRES CONDICIONS DEL PERSONAL

El personal propi de l'empresa adjudicatària dependrà exclusivament de l'empresa contractista, per la qual cosa tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de seguretat i higiene en el treball, referides al personal propi a càrrec seu, el qual no adquirirà cap vincle laboral amb FGC.

Així mateix l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del personal que posi a disposició de l'acte encara que no estigui en plantilla, el qual haurà d'estar contractat d'acord amb la normativa aplicable en cada cas.

6.5. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

Per la naturalesa de les tasques que desenvolupa l'empresa proveïdors del servei caldrà que tingui coneixement i compleixi aplicant bones pràctiques en l'execució de la seva feina les lleis i reglaments següents:

- Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (RGPD), relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD)
- Llei de Serveis de la Societat de la Informació i el Comerç Electrònic
- Llei de Propietat Intel·lectual
- Llei de Marques

Així com els drets dels usuaris amb els que interactuarà:

- Protecció de dades personals
- Protecció dels drets a la intimitat, privacitat, honor i la pròpia imatge
- Protecció de la propietat intel·lectual i industrial
- Protecció de la seguretat de la informació

Apart d'això, haurà de complir amb la normativa específica d'FGC respecte als seus proveïdors.

6.5.1. Clàusula de propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a FGC de forma exclusiva. Els productes, documentació o subproductes derivats així com altres fins d'informació, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

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

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes o informació derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a FGC.

Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs i documentació resultant de l'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.

6.5.2. Confidencialitat

L'empresa contractada 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 FGC. Atenent la naturalesa del contracte, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades al projecte així com altres que puguin ser tractats al llarg de la vigència del contracte.

L'empresa contractada 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 garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa, inserció als mitjans de comunicació, difusió dels serveis o resultat objecte d'aquest contracte que l'adjudicatari realitzi haurà de ser aprovat prèviament per FGC, així com fer constar els logotips designats per FGC, d'acord amb els criteris de la imatge corporativa vigent.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per FGC, així com qualsevol altre producte o informació obtinguda com a resultat del present contracte.

6.5.3 Protecció de dades (LOPD)

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades per FGC, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà, de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació, la consideració d'encarregat del tractament:

1.- L'adjudicatari resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés l'adjudicatari té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició, informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del present contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest.

Si l'accés a les dades es fa als locals d'FGC, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació d'FGC, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles pel desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

2.- L'adjudicatari/ària manifesta que té implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés en ocasió de l'execució del present contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Aquestes mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, informes, expedients, informació, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades.

Quan el compliment del present contracte es faci en el local d'FGC o l'accés sigui remot, l'adjudicatari s'obliga a adoptar les mesures de seguretat previstes per FGC. En el cas que el servei sigui prestat en els locals del mateix adjudicatari, aleshores aquest haurà d'elaborar un document de seguretat, en els termes establerts en la normativa reglamentària sobre la protecció de dades de caràcter personal, o completar el que ja hagués elaborat, en el seu cas, tot identificant el fitxer o tractament i el responsable del mateix i incorporant les mesures de seguretat a implantar en relació amb aquest tractament.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de posar en coneixement d'FGC, immediatament després de ser detectada, qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidències que poguessin produir-se en el sistema de seguretat de la informació.

3.- FGC podrà designar, en qualsevol moment, durant la vigència del present contracte, a personal intern o extern per verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

4.- Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebí indicacions en sentit contrari d'FGC.

5.- Una vegada executat el present contracte, l'adjudicatari haurà de destruir i/o retornar a FGC,

d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que li transmeti aquest, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la vigència del mateix, juntament amb els suports o documents en què consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades a FGC es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatari pel seu emmagatzematge. En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb FGC.

6.- En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions d'FGC, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

FGC repercutirà en l'adjudicatari els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a què hagi de fer front que s'haguessin originat directa o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari s'obliga a mantenir indemne FGC de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

L'adjudicatari s'obliga a comunicar a FGC quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés i escrit d'FGC, i actuant en nom i representació d'aquest, l'adjudicatari formalitzarà el cor exponent contracte amb l'empresa o empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats de tractament d'FGC. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

El tractament de dades realitzat per part del subcontractat haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i s'ajustarà així mateix a les obligacions assumides pel contractista i a les instruccions específiques que li doni FGC al respecte.

6.6. Condicions especials d'execució

Les condicions especials d'execució pel present contracte s'han determinat segons les necessitats que cal cobrir específicament durant l'execució del contracte, i són les obligacions següents:

- 1.** Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i / o les professions corresponents a les prestacions objecte del contracte.
- 2.** No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- 3.** Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar durant l'execució dels treballs.
- 4.** Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- 5.** Dur a terme la prestació de conformitat amb el projecte i les indicacions d'FGC i sempre d'acord amb els requisits establerts en les bases de participació per l'atorgament de suport tècnic (veure punts anteriors). Qualsevol canvi en el projecte o en el calendari s'ha de comunicar als serveis tècnics de

FGC, que pot acceptar o no el canvi o la modificació sol·licitada. Els canvis no comunicats o que no hagin estat acceptats de forma expressa poden donar lloc a la revocació total o parcial de la subvenció.

6. Cooperar amb FGC per la determinació del suport ofert i de les sinergies que es poden generar amb altres actuacions.

7. Col·laborar amb FGC en les actuacions que aquesta realitzi per al seguiment i / o avaluació de l'acompliment del contracte, facilitant la informació que li sigui sol·licitada per aquests fins i que la legislació de transparència i els contractes de sector públic imposen als adjudicataris amb relació a l'Administració o administracions de referència, sense perjudici de complir les obligacions de transparència que els corresponguin de forma directa per previsió legal.

8. No vulnerar cap norma de procediment intern o funcionament d'FGC que pugui ser d'aplicació i, en especial, les referides a normes de conducta d'FGC.

6.7. Liquidació econòmica prestació servei

FGC rebrà la facturació corresponent a la prestació del servei amb periodicitat mensual una vegada aquest estigui efectuat, i havent presentat els albarans i informes de servei prestats als responsables d'FGC i que aquests en validin el contingut.

7. TRANSICIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics d'FGC tota la informació referent a aquest contracte (documentació en format digital i/o paper) que sigui necessària perquè, FGC, el qual n'és propietari, en pugui disposar:

- Informes generats
- Altra documentació i/o informació generada al llarg de la vigència del contracte i que es consideri d'interès.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual l'adjudicatari estarà a disposició dels serveis tècnics d'FGC corresponent per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

ANNEX 1 – POLÍTICA D'FGC TURISME