

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

# **SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y DEL ASISTENTE CONVERSACIONAL VIRTUAL (XATBOT) PARA DAR ASISTENCIA AL USUARIO DE LOS NEGOCIOS DE FGC TURISME**

**EN CASO DE CONTRADICCIÓN ENTRE LA VERSIÓN DEL  
PLIEGO EN CASTELLANO Y EN CATALÁN, PREVALECEZERÁ  
AQUELLO INDICADO EN LA VERSIÓN EN CATALÁN.**

## ÍNDICE

<u>1. OBJETO DEL PLIEGO</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>2. ALCANCE DEL SERVICIO</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>3. ÁMBITO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIOS</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>4.1 Descripción y requisitos del servicio</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>A) SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>B) SERVICIO CONSULTAS ONLINE - XATBOT</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>4.2. Requisitos técnicos del servicio</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>A) PANEL / EDITOR DE CAMPAÑAS</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>B) REGISTRE DE LLAMADAS</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>C) RECUENTO DE LLAMADAS y CHATS</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>D) NOTIFICACIONES</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>E) INFORMES DINÁMICOS</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>F) FACTURACIÓN</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5. CONDICIONES DEL SERVICIO</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.1. Condiciones generales</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.2. Coordinación y seguimiento del contrato</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.3. CONDICIONES DEL PERSONAL</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.3.1. Equipo</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.3.2. Idiomas</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.3.3. Perfiles pedidos</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.3.4. Formación de atención al usuario</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.3.5. Puesto de trabajo y recursos materiales</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.4. OTRAS CONDICIONES DEL PERSONAL</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.5.1. Cláusula de propiedad intelectual</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.5.2. Confidencialidad</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.5.3 Protección de datos (LOPD)</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.7. Condiciones especiales de ejecución</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>5.8. Liquidación económica prestación servicio</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>6. TRANSICIÓN DEL SERVICIO</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>ANEXO 1 – POLÍTICA De FGC TURISME</u>	¡Error! Marcador no definido.

## 1. OBJETO DEL PLIEGO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares tiene como objetivo definir las características técnicas que tiene que cumplir el servicio de atención al usuario a través del canal telefónico y del asistente conversacional virtual (xatbot) para facilitar los procesos de consulta a la información relacionados con las explotaciones turísticas de FGC Turisme.

Actualmente el servicio de atención al usuario ya mujer su servicio a través del canal telefónico y de un asistente virtual de información general y específica de FGC Turisme, que funciona como un primer nivel de consulta y es capaz de responder las preguntas frecuentes de forma directa y concreta. El objetivo es seguir con la continuidad de los servicios que nos garantiza una atención rápida, fiable y concreta.

En todo aquello que no se especifica al presente Pliego Particular, el adjudicatario tendrá que cumplir aquello especificado al Pliego de Prescripciones Administrativas, así como en las normativas de obligado cumplimiento.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO

FGC tiene la necesidad de contratar los servicios de atención al usuario del canal telefónico, del asistente conversacional virtual (xatbot) y del WhatsApp en un futuro, para facilitar los procesos de consulta a la información relacionados con las explotaciones de la división de FGC Turisme que se detallan más adelante.

El desarrollo se hará de acuerdo con las características y las pautas técnicas que FGC establezca y que se describen en este Pliego.

Para determinar el dimensionado del servicio, se ha tenido en cuenta el volumen de llamadas y de consultas al chat en base a la media de consultas provenientes de llamadas y de consultas al xatbot llevadas a cabo en los 3 últimos años.

Este volumen es un total de más de 35.000 consultas anuales (entre teléfono y xatbot)

## 3. ÁMBITO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIOS

Serán objeto del contrato las diferentes explotaciones de FGC Turisme:

Estaciones de montaña:

- Valle de Núria
- La Molina
- Spot y Puerto Aisne
- Boí Taüll

y los trenes turísticos:

- Montserrat
- Tren del Cemento

El ámbito de la prestación del servicio se podrá ver alterado en el transcurso de la prestación del servicio.

#### **4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR**

La empresa licitadora de este contrato prestará los servicios de

- Atención telefónica para dar respuesta a las consultas de información (con agentes y/o con inteligencia artificial)
- Transferencia de llamadas a diferentes servicios, personas, departamentos o estaciones de montaña.
- Atención del xatbot y del futuro WhatsApp de la página web de cada una de las explotaciones, para dar respuesta a dudas no resueltas con las respuestas automáticas y preguntas frecuentes.

Todo esto con el apoyo de las plataformas tecnológicas necesarias propiedad del proveedor del servicio, creadas y adaptadas explícitamente para cubrir las necesidades globales.

La prestación tiene que dar servicio de las 8 h de la mañana a las 21 h de la noche a nivel presencial y con servicio de contestador y/o inteligencia artificial el resto de las horas. Más adelante se explicita el tipo de servicio en cada caso.

Sin embargo, este horario puede ser modificado por razones de necesidad de servicio.

##### **4.1 Descripción y requisitos del servicio**

###### **A) SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA**

###### **A.1) LLAMADAS INFORMATIVAS**

La principal función de los agentes (persona o IA) es dar respuesta a las necesidades del usuario, para aligerar la carga de llamadas que hay a los diferentes servicios y para mantener la atención al cliente más allá de su horario.

Siempre hay que informar al cliente.

Esto sólo es posible teniendo conocimiento del servicio y sobre todo experiencia, por lo tanto, para conocer el servicio habrá que realizar el programa de formación descrito en estos Pliegos, y que puede comportar desplazamientos a las diferentes explotaciones de FGC Turisme.

Como recursos informativos se usarán las web oficiales de FGC Turisme [www.valldenuria.cat](http://www.valldenuria.cat), [www.lamolina.cat](http://www.lamolina.cat), [www.trendelciment.cat](http://www.trendelciment.cat), etc. y aparte, una compilación de preguntas frecuentes que se actualizará dinámicamente a medida que van surgiendo nuevas cuestiones.

Delante determinadas informaciones puntuales o campañas, la persona responsable del contrato por parte de FGC hará llegar la correspondiente información a la cabeza de proyecto.

En el caso de que las llamadas se atiendan con Inteligencia artificial (IA) hay que prever la construcción, revisión, enseñanza y modificación de las respuestas de los robots. La empresa tiene que disponer de esta tecnología para poder operar con IA.

#### **A.2) TRANSFERENCIA DE LLAMADAS**

Otra función de los agentes (persona e IA), es la que en el supuesto de que el agente no disponga de la información suficiente para dar respuesta al usuario, este transferirá la llamada al departamento que corresponda en función del contexto o del motivo de la llamada. El tipo de transferencia utilizado es el que denominamos transferencia atendida porque en este procedimiento el teleoperador está presente en todo momento y nunca se deja al cliente con dudas o sin respuesta.

En las transferencias atendidas, hay tres interlocutores y dos líneas telefónicas. Estos son: el cliente que truca, el agente y el destinatario de la llamada.

En cambio, si no puede transferir la llamada, el teleoperador recupera la conversación con el usuario, dándole la opción de facilitar los datos, porque se pongan en contacto con él lo más bien posible. La información de la llamada será enviada inmediatamente por mail a las direcciones indicadas por parte de FGC.

Si por algún motivo los agentes no pueden responder a una llamada, el primer operador que queda disponible truca a la persona que no se ha podido atender.

#### **Requisitos del servicio:**

Las llamadas serán atendidas siguiendo el protocolo de presentación que se establezca por parte de FGC y que incluye:

1. Grabación dando la bienvenida al servicio de atención al cliente de FGC
2. Dar la opción de poder escoger el idioma en que se quiere ser atendido
3. Grabación informativa sobre la protección de datos

Estas grabaciones tienen que poder ser modificadas según las necesidades de FGC.

A modo de ejemplo, las FAQS de forfait de las diferentes estaciones son:

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

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

**B) SERVICIO CONSULTAS ONLINE – XATBOT Y WHATSAPP****B.1) CONSULTAS ONLINE**

Con el objetivo de mejorar la comunicación y la proximidad con el usuario, también disponemos de un servicio de xatbot de respuesta automática que se da mediante el bot actualmente integrado a las webs y que da servicio las 24 horas del día y los 365 días del año.

En un futuro cercano también se integrará el WhatsApp como canal de comunicación con el cliente, con el mismo funcionamiento que el Xatbot.

Cuando las consultas son más complicadas y no se pueden resolver de manera automática, tendrán que ser atendidas por un agente para que las pueda resolver el más bien posible siempre que sea dentro del horario de atención al cliente.

**REQUISITOS FUNCIONALES:**

La solución tecnológica objete del contrato a gestionar tiene que cumplir con los siguientes requisitos funcionales:

- Resolución de preguntas de primer nivel: En los casos en que sea necesario, el agente tendrá que establecer un diálogo con el usuario para poder resolver la consulta.
- Transferir a un segundo nivel: Según el punto anterior, si una vez finalizado el diálogo con el agente de la centralita, el usuario no ha obtenido respuesta a su consulta, se le ofrecerá la posibilidad de:

**a. Dentro del horario de servicio al cliente:**

**a.1.** Derivar la conversa chat a los técnicos de FGC correspondientes, siempre que alguien esté disponible.

**a.2.** Si no están disponibles, se informará de su posición a la cola y el tiempo estimado de espera, y se le ofrecerá:

- Esperar para ser atendido por un técnico de FGC lo más bien posible
- Guardar la conversación para ser gestionada por un técnico posteriormente y responder al usuario vía mail o teléfono. En este caso el agente tendrá que asegurarse que se llenan todos los datos necesarios por esta transferencia: obligatorios: nombre, email y/o teléfono.

**b. Fuera del horario de Servicio al cliente:**

**b.1.** Guardar la conversación para ser gestionada posteriormente por un agente y responder al usuario vía email o teléfono. En este caso también habrá que asegurarse que se llenan todos los datos necesarios por esta transferencia: obligatorios (nombre, email o teléfono)

## 4.2. Requisitos técnicos del servicio

### Herramienta de gestión web del servicio

La gestión del xatbot se realizará a través de la herramienta de gestión o CRM de la empresa adjudicataria del servicio de atención al cliente.

Hará falta una herramienta de web de gestión de llamadas y contenidos por parte de los operadores a los cuales FGC podrá acceder en todo momento.

#### A) PANEL / EDITOR DE CAMPAÑAS

El panel que usarán los teleoperadores para saber qué acciones tiene que emprender en cada llamada, es el panel de campaña. Básicamente consiste al organizar la información de forma que el agente pueda dar la respuesta adecuada siguiendo un diagrama de condiciones.

Por ejemplo, una persona que trujea solicitante hacer una consulta de una duda concreta, podría seguir el siguiente procedimiento al panel de campaña:

1. Atender la llamada - Vall de Núria de FGC Turisme buenos días / buenas tardes.
2. Llamada en lo referente a una consulta concreta por el "Departamento X"
3. Para un usuario particular
4. Destino Vall de Núria - "Departamento X"
5. Transferir llamada al "Departamento X"
6. En caso de que no respondan, notificarlo mediante el formulario

El **editor de campañas** es la herramienta que permitirá crear los paneles de campaña. Su principal funcionalidad es que permite generar menús de opciones, transferencias de llamadas, contenidos informativos y formularios para guardar y/o notificar los datos.

Tanto el editor de campañas como el resto de los apartados de la web, estará sujeto al módulo de permisos por usuario. Así se puede asignar permiso para utilizar este editor a usuarios de FGC.

Cualquier modificación sobre la campaña será inmediatamente visualizada por los agentes. Esto permitirá hacer cambios de una forma directa, sin intermediaciones, como por ejemplo sustituir un número de teléfono o el texto de respuesta de los agentes, o añadir un Email de notificación, etc.

#### B) REGISTRO DE LLAMADAS

El registro de llamadas es el que permite consultar **en tiempo real** el listado de llamadas recibidas o realizadas. Puede ser general para todas las llamadas de FGC Turisme o filtrado por cada número de teléfono de FGC Turisme (actualmente un genérico desviado, así como diferentes líneas de las propias estaciones).

En este registro se pueden distinguir las llamadas emitidas o recibimientos, atendidas o perdidas, y la duración de la llamada y si ha sido transferida.

#### C) RECUENTO DE LLAMADAS, CHATSBOTS y MENSAJES WHATSAPP

Otro de los informes más utilizados se el recuento de llamadas por horas y fechas.

Los mínimos filtros a aplicar sueño los siguientes:

1. **Llamadas atendidas por agente:** Son trucadas recibimientos que han sido atendidas por un teleoperador.
2. **Llamadas atendidas por un agente de inteligencia artificial:** Son trucadas recibimientos que han sido atendidas por un robot.
3. **Llamadas recibidas por IVR (automatización por voz):** Son las llamadas recibidas por contestador automático fuera de horario
4. **Llamadas recuperadas:** Sobre las llamadas anteriores (recibimientos no atendidos), son aquellas donde se ha conseguido contactar con el cliente, bien porque el teleoperador ha trucado al teléfono de origen o bien porque el propio cliente ha vuelto a trucar.
5. **Llamadas transferidas:** Son aquellas llamadas que han sido transferidas con éxito a cualquier departamento, división, estación...
6. **Notificaciones enviadas:** Llamadas donde se ha enviado notificación a alguno de los departamentos, bien porque no se ha podido transferir la llamada o por los horarios de atención de los propios departamentos.
7. **Llamadas emitidas (no transferidas):** Son llamadas realizadas por nuestros teleoperadores, bien porque intentan recuperar una llamada perdida o por gestiones pendientes.
8. **Llamadas recibidas no atendidas:** Son llamadas donde la persona que truca ha colgado el teléfono antes de ser atendido por un agente.

**TOTAL de llamadas:** TOTAL de llamadas gestionadas por el Callo Center, es el resultado de sumar las llamadas atendidas por agentes (1) y (2), las llamadas atendidas por IVR (3) y las llamadas emitidas (7)

9. **Chats recibidos y atendidos:** Son los chats que hace falta de la asistencia de un agente, tanto de xatbot como de WhatsApp
10. **Chats transferidos:** Son aquellos chats que han sido transferidos con éxito a cualquier departamento, división, estación...
11. **Notificaciones enviadas:** Chats donde se ha enviado notificación a alguno de los departamentos, bien porque no se ha podido transferir la consulta o por los horarios de atención de los propios departamentos.

**TOTAL de chats:** TOTAL de chats gestionados por el Callo Center, es el resultado de los chats recibidos y atendidos (9), los chats transferidos (10) y las notificaciones enviadas (11)

#### **D) NOTIFICACIONES**

Es necesario un apartado donde se pueda consultar el historial de notificaciones enviadas a cada departamento. Las notificaciones son enviadas por Email y tienen que ser guardadas para consulta.

En ningún caso el cliente final recibirá ninguna notificación del servicio que describe este documento.

#### **E) ENCUESTAS**

Hará falta el uso de un sistema de realización de encuestas de satisfacción al usuario. Se podrá decidir si hacerlas siempre, donde en momento puntuales en función de las necesidades de la empresa.

## F) INFORMES DINÁMICOS

Será necesaria, a modo experto, la gestión de consultas de datos a través de sentencias sql o las que determine su oferta.

Entregables:

- **Informe tipológico de las consultas** telefónicas y de chat por cada explotación (número de llamadas y tiempos destinado a las diferentes consultas que hace el cliente). 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
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>20:59:15</b>	<b>336</b>

- **Informe del servicio de atención telefónica**, con: número de llamadas recibidas, atendidas por agente, atendidas por robot, atendidas por contestador, no atendidas, realizadas, transferidas, notificaciones enviadas.

También con el tiempo acumulado, el tiempo medio de llamada, el tiempo de espera (entre semana y fines de semana), tiempos de abandonamiento, el porcentaje de llamadas atendidas antes de los 10 seg, de los 25 seg, de los 60 seg y más.

Este informe tiene que ser separado por cada explotación.

Ejemplo de cómo podría ser este informe

Numeració	Desviades al call center	Ateses	Fora d'horari (IVR)	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 (931215346)	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 servicio de chat**, con: número de clientes atendidos, número de respuestas de los clientes y respuestas de los agentes, duración de las sesiones. Este informe tiene que ser separado por cada explotación.

Ejemplo de cómo podría ser este informe:

Xat	Clients atesos	Respostes dels clients	Respostes dels agents	Duració de les sessions
FGC	46	185	259	09:20:41
Tren del Ciment	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
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>379</b>	<b>532</b>	<b>19:23:07</b>

Se tiene que poder consultar en un intranet estos informes, por fechas.

- Informe resumen de las actuaciones ya resueltas y tiempos para ser realizados (en minutos).
- Informe de situación de las actuaciones en curso y tiempo para ser realizados (en minutos).

- Informe resumen de las actuaciones pendientes y tiempos estimados.
- Planificación de las actuaciones a realizar.
- Sonda de tiempo total realizadas en el mes (en minutos).
- Informe de las incidencias abiertas, resueltas, tiempos de resolución...

## **G) FACTURACIÓN**

La Empresa adjudicataria tiene que poder facturar el coste de los servicios de manera individual según cada una de las explotaciones.

A final de cada mes (periodo de facturación) se hace el recuento de cada concepto por el cual se licita:

- Todas las llamadas y de su tiempo acumulado y se obtiene la media de tiempo por llamada y su coste
- Todas las respuestas a tías del chat (xatbot y WhatsApp), se contabilizan por preguntas del cliente, se obtiene su coste.
- Llamadas atendidas vía contestador

Estos datos se obtienen a partir de las estadísticas generadas por el proveedor del chat de atención al cliente y serán accesibles mediante su web.

## **5. METODOLOGIA DE TRABAJO**

El adjudicatario tiene que presentar la descripción detallada del calendario de implementación con la descripción estimada de tareas y calendario adecuado a la temporización de implementación de FGC.

También hará falta adjuntarlos procesos por cada fase de trabajo con las herramientas y soluciones tecnológicas aplicadas al proyecto. Así como aquellos procedimientos y/o canales previstos para garantizar la comunicación entre todos los agentes que forman parte del proyecto (reuniones, canales de comunicación, seguimiento de tareas...), incluidos aquellos que sean para aplicar en casos de modificaciones y ajustes de información

Habrá que indicar la descripción de el Plan de Formación y Reciclaje, indicando las acciones concretas que se pretenden realizar para cada equipo, de acuerdo con sus funciones y cronograma específico.

## **6. CONDICIONES DEL SERVICIO**

### **6.1. Condiciones generales**

El adjudicatario estará sujeto a cumplir los criterios ambientales, los requerimientos generales y específicos por proveedores y subcontratistas y los procedimientos derivados de la ISO 14001 y la indicación de Calidad Q, así como la Política de FGC Turisme (ver Anexo 1)

Para poder asumir estos planteamientos el adjudicatario tendrá que disponer de todos aquellos recursos técnicos y humanos suficientemente cualificados y contar con los medios de formación suficientes, así como suministrar los medios materiales, personales, técnicos necesarios para la

prestación de los servicios objeto del contrato, así como los materiales tecnológicos necesarios para la realización de las sesiones/talleres.

Cualquier cambio en la organización del servicio y/o la composición del equipo de trabajo tendrá que ser comunicado por la empresa adjudicataria a FGC sea por correo electrónico formal o en las reuniones de seguimiento. En todo caso siempre será con la antelación suficiente que garantice que la seguridad, la ejecución de los trabajos, el desempeño de los procedimientos de trabajo y calidad del servicio no se vea afectada.

La empresa adjudicataria se hará cargo de la expedición de la documentación administrativa, la implementación y aplicación de los instrumentos de gestión documental necesaria para FGC.

## 6.2. Coordinación y seguimiento del contrato

El adjudicatario nombrará un responsable que será quien coordinará con el responsable correspondiente de FGC los protocolos de trabajo y el seguimiento del servicio, a la vegada que se responsabilizará que las tareas que se efectúen tengan el estándar de calidad pactado con FGC.

La persona designada como responsable tendrá que:

- Tener disponibilidad para mantener reuniones periódicas y contactos frecuentes con el área de FGC gestora de este contrato de servicios, con objeto de hacer el seguimiento de la gestión global.
- Así mismo, tendrá que actuar como interlocutor entre las necesidades de FGC y el personal integrando del equipo de trabajo adscrito al contrato y a todas las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato. Así como, coordinarse con la dirección y los docentes de los centros y los técnicos referentes de FGC.
- Supervisar el correcto desarrollo por parte del personal integrando del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de este personal al puesto de trabajo.
- Supervisar el correcto desarrollo de las funciones que tienen encomendadas, así como el control de la ejecución de los servicios.
- Coordinarse y responder a FGC ante la gestión y seguimiento de las actuaciones y servicios para alcanzar los diferentes proyectos y necesidades que se requieren en cada uno de ellos y sus específicas características.

FGC quiere que el seguimiento de la actividad sea constante y continuo. Los interlocutores del contrato tienen que hablar y gestionar el día a día para solucionar las casuísticas que se puedan ir presentando. Periódicamente el adjudicatario y responsables de FGC realizarán reuniones de seguimiento de actividad, y se levantarán actas de servicio que se incorporarán en el seguimiento del contrato.

Adicionalmente, a petición de las partes, se efectuarán reuniones puntuales de seguimiento de la actividad para tratar temas concretos y específicos. En estas reuniones participarán todos los implicados en el tema o temas en cuestión.

La empresa adjudicataria tendrá que confirmar que recibe las instrucciones de FGC correctamente y que puede dar respuesta velando por la comunicación fluida y la seguridad en el buen funcionamiento de los servicios ofrecidos.

### **6.3. Condiciones del personal**

#### **6.3.1. Equipo**

El equipo responsable de la correcta ejecución del contrato será contratado a cuenta y riesgo de la empresa que resulte adjudicataria, sin que se establezca ninguna relación jurídica con FGC. La empresa conformará su plantilla de tal manera que se garantice la dirección y coordinación del servicio y la formación continuada del personal.

Cada una de las personas del equipo que conformen el servicio deberán tener conocimientos de todos los productos y servicios que ofrecen las diferentes divisiones de FGC Turisme.

Habrá que garantizar el 100% del servicio en todo momento.

#### **6.3.2. Idiomas**

El idioma de atención es escogido por parte del usuario mediante un menú de opciones inicial, en el cual podrá escoger entre el catalán, el castellano o el inglés.

Los agentes que atiendan las llamadas y consultas vía xatbot tendrán que conocer los tres idiomas requeridos con una certificación mínima correspondiente a B2 en lengua catalana, castellana e inglesa. Se valorarán los conocimientos de francés. Si el operador o agente que recibe la llamada o consulta no conoce el idioma con el que se le dirigen, puede transferirla a alguno otro agente que si lo conozca.

#### **6.3.3. Perfiles pedidos**

Las características que tendrán que cumplir los profesionales que presten el servicio serán:

- Experiencia en tareas de atención al ciudadano, y a poder ser, relacionadas con el sector turístico.
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario.
- Habrá que dominar, de manera escrita y oral, tres de los cuatro idiomas solicitados.

#### **6.3.4. Formación de atención al usuario**

Durante los primeros días del inicio del contrato, el equipo de trabajo objeto del contrato recibirá formación inicial y específica para la puesta en marcha del servicio a cargo de FGC. En esta formación tendrán que asistir todas aquellas personas del servicio de la empresa adjudicataria. También se formará al equipo del seguimiento del protocolo de prestación de llamadas y consultas online que se establezca por parte de FGC.

La empresa adjudicataria se hará cargo de la formación de las nuevas incorporaciones o personas que cubran bajas o sustituciones de personal.

El resto de las formaciones que puedan ser necesarias en el transcurso del contrato, por causas imputables a la organización del adjudicatario, serán en el mismo formato y serán íntegramente con cargo al adjudicatario.

En el supuesto que las personas que inician el proyecto no lo continúen, la empresa adjudicataria tendrá que garantizar la sustitución de estas profesionales por otras con la formación y experiencia mínima requerida en estos Pliegos, así como toda aquella formación y experiencia por la cual hayan obtenido puntuación en el proceso de adjudicación.

Las empresas licitadoras tendrán que elaborar un plan de formación continuada para todo el personal relacionado con el servicio, que garantice el pleno conocimiento y la capacitación necesaria para el desarrollo de las tareas relacionadas en los puntos anteriores. Las empresas licitadoras detallarán en su oferta el Plan de Formación y Reciclaje indicando las acciones concretas que se pretenden realizar para cada equipo, de acuerdo con sus funciones, y el cronograma de estas. El plan de formación definitivo será consensuado entre la empresa adjudicataria y FGC durante las dos primeras semanas del contrato.

#### **6.3.5. Puesto de trabajo y recursos materiales**

El equipo objeto de este contrato realizará el servicio mediante el teletrabajo o en instalaciones que disponga la empresa adjudicataria. En ambos casos la empresa adjudicataria tendrá que garantizar y disponer, si se tercia, a estas personas de todos los recursos materiales necesarios para el correcto desarrollo de sus tareas:

- Mobiliario
- Telefonía
- Material de papelería
- Conexión en internet suficientemente rápida para trabajar con todas las garantías
- Los aparatos informáticos (hardware) y software o conexión directa al software

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de una centralita telefónica accesible desde el ordenador fijo, portátil y móvil y configurada para todas las personas que dan prestación del servicio, con posibilidad de ampliación, un sistema de asignación de llamadas a las personas del equipo, la programación de retrucadas, un módulo o herramienta de supervisión para monitorizar el estado de la centralita y de las diferentes personas del equipo y un módulo o herramienta para realizar informes que sean accesibles para el personal de FGC.

Las llamadas tienen que poder ser grabadas y el audio grabado tendrá que ser almacenado con seguridad y siempre haciendo mención expresa al cliente.

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar que se cuenta con la máxima garantía de seguridad y protección de datos.

La empresa adjudicataria asumirá el coste de las llamadas realizadas por el equipo de trabajo.

#### **6.4. Otras condiciones del personal**

El personal propio de la empresa adjudicataria dependerá exclusivamente de la emprendida contratista, por lo cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrón y tendrá

que cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, sanitarias y de seguridad e higiene en el trabajo, referidas al personal propio a cargo suyo, el cual no adquirirá ningún vínculo laboral con FGC.

Así mismo la empresa adjudicataria se responsabilizará del personal que ponga a disposición del acto, aunque no esté en plantilla, el cual tendrá que estar contratado de acuerdo con la normativa aplicable en cada caso.

## 6.5. Confidencialidad y protección de datos

Por la naturaleza de las tareas que desarrolla el emprendida proveedores del servicio hará falta que tenga conocimiento y cumpla aplicando buenas prácticas en la ejecución de su trabajo las leyes y reglamentos siguientes:

- Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (RGPD), relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)
- Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
- Ley de Propiedad Intelectual
- Ley de Marcas

Así como los derechos de los usuarios con los que interactuará:

- Protección de datos personales
- Protección de los derechos a la intimidad, privacidad, honor y la propia imagen
- Protección de la propiedad intelectual e industrial
- Protección de la seguridad de la información

Aparte de esto, tendrá que cumplir con la normativa específica de FGC respecto a sus proveedores.

### 6.5.1. Cláusula de propiedad intelectual

La propiedad intelectual de los trabajos realizados al amparo de este contrato pertenece a FGC de forma exclusiva. Los productos, documentación o subproductos derivados, así como otros hasta de información, no podrán ser utilizados sin la debida autorización previa.

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

La empresa contratada acepta expresamente que los derechos de explotación de los productos o información derivados de este Pliego corresponden única y exclusivamente a FGC.

Así pues, el contratado cede, con carácter de exclusividad, la totalidad de los derechos de explotación de los trabajos y documentación resultante del objeto de este Pliego, incluidos los derechos de comunicación pública, reproducción, transformación o modificación y cualquiera de otro derecho susceptible de cesión en exclusiva, de acuerdo con la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.

#### **6.5.2. Confidencialidad**

La empresa contratada se obliga a no difundir y a guardar el más absoluto secreto de toda la información a la cual tenga acceso en cumplimiento del presente contrato y a suministrarla sólo al personal autorizado por FGC. Atendiendo la naturaleza del contrato, el deber de secreto incluye los componentes tecnológicos y medidas de seguridad técnicas implantadas al proyecto, así como otros que puedan ser tratados a lo largo de la vigencia del contrato.

La empresa contratada será responsable de las violaciones del deber de secreto que se puedan producir por parte del personal a su cargo. Así mismo, se obliga a aplicar las medidas necesarias para garantizar la eficacia de los principios de mínimo privilegio y necesidad de conocer, por parte del personal participando en el desarrollo del contrato.

Cualquier comunicado de prensa, inserción a los medios de comunicación, difusión de los servicios o resultado objeto de este contrato que el adjudicatario realice tendrá que ser aprobado previamente por FGC, así como hacer constar los logotipos designados por FGC, de acuerdo con los criterios de la imagen corporativa vigente.

Un golpe finalizado el presente contrato, la empresa contratada se compromete a destruir con las garantías de seguridad suficientes o devolver toda la información facilitada por FGC, así como cualquiera otro producto o información obtenida como resultado del presente contrato.

#### **6.5.3 Protección de datos (LOPD)**

El adjudicatario se obliga a tratar los datos de carácter personal a las cuales tenga acceso con ocasión del cumplimiento del presente contrato de acuerdo con las instrucciones dictadas por FGC, sin que en ningún caso las pueda aplicar ni utilizar con una finalidad diferente a aquel cumplimiento, ni comunicarlas, ni siquiera para su conservación, a otras personas, y tendrá, en conformidad con la normativa aplicable en materia de contratación, la consideración de encargado del tratamiento:

**1.-** El adjudicatario resta obligado al secreto profesional en cuanto a los datos de carácter personal a las cuales tenga acceso con ocasión del cumplimiento del presente contrato, obligación que subsistirá, incluso, un golpe el contrato se haya extinguido, por finalización de su plazo u objeto, por resolución o por cualquier otra causa legalmente admitida o establecida en este contrato.

Así mismo, el adjudicatario tiene que guardar reserva respecto de los datos o antecedentes de los cuales haya tenido conocimiento con ocasión del presente contrato. En este sentido, la documentación e información a la cual tenga acceso el adjudicatario tiene carácter confidencial, y no

podrá ser objeto de reproducción total o parcial por ningún medio o apoyo. Por lo tanto, no se podrá hacer ningún tratamiento ni edición, informática o no, ni transmisión a tercera personas fuera del estricto ámbito de ejecución directa del presente contrato, ni siquiera entre el resto del personal que tenga o pueda tener la entidad que presta el servicio objeto de este.

Si el acceso a los datos se hace a los locales de FGC, o si se hace de forma remota exclusivamente a apoyos o sistemas de información de FGC, el adjudicatario tiene prohibido incorporar los datos a otros sistemas o apoyos sin autorización expresa y tendrá que cumplir con las medidas de seguridad establecidas en el documento de seguridad del responsable del tratamiento.

En todo caso, y sin perjuicio otras medidas a adoptar de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos personales sólo podrán acceder a los mencionados datos de carácter personal, informaciones y documentación las personas estrictamente imprescindibles por el desarrollo de las tareas inherentes al propio encargo. Todas ellas serán advertidas por el adjudicatario del carácter de información confidencial y reservada y del deber de secreto a los cuales están sometidas, y aquel será responsable del cumplimiento de estas obligaciones por parte de su personal.

**2.-** El adjudicatario/aria manifiesta que tiene implantadas las medidas de carácter técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal a las cuales tendrá acceso con ocasión de la ejecución del presente contrato, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, teniendo en cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestas, y en estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Estas medidas de seguridad implantadas por el adjudicatario se aplican a los ficheros, centros de tratamiento, locales, equipos, informes, expedientes, información, sistemas, programas y personas que intervengan en el tratamiento de los datos.

Cuando el cumplimiento del presente contrato se haga en el local de FGC o el acceso sea remoto, el adjudicatario se obliga a adoptar las medidas de seguridad previstas por FGC. En el supuesto de que el servicio sea prestado en los locales del mismo adjudicatario, entonces este tendrá que elaborar un documento de seguridad, en los términos establecidos en la normativa reglamentaria sobre la protección de datos de carácter personal, o completar el que ya hubiera elaborado, en su caso, identificando el fichero o tratamiento y el responsable de este e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con este tratamiento.

En todo caso, el adjudicatario tendrá que poner en conocimiento de FGC, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha o constatación de eventuales errores o incidencias que pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información.

**3.-** FGC podrá designar, en cualquier momento, durante la vigencia del presente contrato, a personal interno o externo para verificar que el adjudicatario tiene implantadas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal.

**4.-** Durante la vigencia del contrato el adjudicatario tendrá que conservar cualquier dato objeto de tratamiento, salvo que reciba indicaciones en sentido contrario de FGC.

**5.-** Una vez ejecutado el presente contrato, el adjudicatario tendrá que destruir y/o devolver a FGC, de acuerdo con aquello que se establezca legalmente o las indicaciones que le transmita este, los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento por parte de aquel durante la vigencia de este, junto con los apoyos o documentos en que conste algún dato de carácter personal. El regreso de los datos a FGC se llevará a cabo en el formato y los apoyos utilizados por el adjudicatario por su almacenamiento. En el supuesto de que alguna previsión legal exija la conservación de los datos, o de parte de ellas, el adjudicatario tendrá que conservarlas, debidamente bloqueadas, para impedir el acceso y el tratamiento en tanto en cuánto puedan derivarse responsabilidades de su relación con FGC.

**6.-** En el supuesto de que destine los datos a las cuales tenga acceso a una finalidad diferente a la establecida, o las comunique o las utilice incumpliendo las estipulaciones del presente contrato o las instrucciones de FGC, el adjudicatario será considerado responsable del tratamiento y responderá personalmente de las infracciones que haya cometido y de las posibles reclamaciones que se puedan producir al respecto.

FGC repercutirá en el adjudicatario los costes correspondientes a las sanciones y/o indemnizaciones a qué tenga que hacer frente que se hubieran originado directa o indirectamente por el deficiente y/o negligente tratamiento de datos de carácter personal realizado por el adjudicatario. En todo caso, el adjudicatario se obliga a mantener indemne FGC de todos los gastos u otras consecuencias negativas que se le puedan originar debido a los mencionados tratamientos, sanciones y/o indemnizaciones.

El adjudicatario se obliga a comunicar a FGC qué trabajos serán objeto de subcontratación y qué serán las empresas que los realizarán. Con el permiso expreso y escrito de FGC, y actuando en nombre y representación de este, el adjudicatario formalizará el corazón exponente contrato con la empresa o empresas subcontratadas que, a los efectos de la aplicación de la normativa de protección de datos, tendrán la consideración de encargados de tratamiento de FGC. Estos contratos se añadirán como anexo al contrato administrativo que formaliza esta adjudicación.

El tratamiento de datos realizado por parte del subcontratado tendrá que cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, y se ajustará así mismo a las obligaciones asumidas por el contratista y a las instrucciones específicas que le dé FGC al respecto.

#### **6.6. Condiciones especiales de ejecución**

Las condiciones especiales de ejecución por el presente contrato se han determinado según las necesidades que hay que cubrir específicamente durante la ejecución del contrato, y son las obligaciones siguientes:

1. Observar los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y / o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato.
2. No realizar acciones que pongan en riesgo el interés público.
3. Denunciar las situaciones irregulares que se puedan presentar durante la ejecución de los trabajos.
4. Respetar los acuerdos y las normas de confidencialidad.
5. Llevar a cabo la prestación en conformidad con el proyecto y las indicaciones de FGC y siempre de acuerdo con los requisitos establecidos en las bases de participación por el otorgamiento de apoyo técnico (ver puntos anteriores). Cualquier cambio en el proyecto o en el calendario se tiene que comunicar a los servicios técnicos de FGC, que puede aceptar o no el cambio o la modificación solicitada. Los cambios no comunicados o que no hayan sido aceptados de forma expresa pueden dar lugar a la revocación total o parcial de la subvención.
6. Cooperar con FGC por la determinación del apoyo ofrecido y de las sinergias que se pueden generar con otras actuaciones.
7. Colaborar con FGC en las actuaciones que esta realice para el seguimiento y / o evaluación del desempeño del contrato, facilitando la información que le sea solicitada por estos fines y que la legislación de transparencia y los contratos de sector público imponen a los adjudicatarios con relación a la Administración o administraciones de referencia, sin perjuicio de cumplir las obligaciones de transparencia que los correspondan de forma directa por previsión legal.
8. No vulnerar ninguna norma de procedimiento interno o funcionamiento de FGC que pueda ser de aplicación y, en especial, las referidas a normas de conducta de FGC.

#### **6.7. Liquidación económica prestación servicio**

FGC recibirá la facturación correspondiente a la prestación del servicio con periodicidad mensual una vez este esté efectuado, y habiendo presentado los albaranes e informes de servicio prestados a los responsables de FGC y que estos validen el contenido.

#### **7. TRANSICIÓN DEL SERVICIO**

El adjudicatario, un mes antes de finalizar el contrato (si no se ha hecho durante su ejecución), facilitará a los servicios técnicos de FGC toda la información en lo referente a este contrato (documentación en formato digital y/o papel) que sea necesaria porque, FGC, el cual es propietario, pueda disponer:

- Informes generados
- Otra documentación y/o información generada a lo largo de la vigencia del contrato y que se considere de interés.

Un golpe finalizado el contrato objeto del presente Pliego, se establece un periodo de transición de un mes, durante el cual el adjudicatario estará a disposición de los servicios técnicos de FGC correspondiente para resolver las dudas que puedan surgir en la prestación del servicio.

**ANEXO 1 – POLÍTICA DE FGC TURISME**