PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LLAMADAS PARA EL EVENTO"EITB MARATOIA" MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

EXPEDIENTE: 2021.47

14/07/2021 (Versión 0)

INDICE

1. OBJETO 3

2. ALCANCE DEL SERVICIO 3

2.1 ALCANCE DE LOS SERVICIOS 3
2.2 CALENDARIO Y PLANIFICACIÓN 4

3. MEDIOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 4

3.1 MEDIOS TÉCNICOS 4
3.1.1 Medios técnicos fuera de la Sede de la EC 4
3.1.2 Medios técnicos en la Sede de la EC 5
3.2 MEDIOS HUMANOS 5
3.2.1 Condiciones Generales 5
3.2.2 Condiciones particulares 6

4. EJECUCION DE LOS SERVICIOS 7

5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO E INFORMES 8

6. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS 9

7. PENALIZACIONES 10

8. SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 11

9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS 11

9.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR. 11
9.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 12

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas que regirán la contratación de un servicio integral de atención telefónica de llamadas para el evento organizado por EITB MEDIA S.A.U. (en lo sucesivo, **EC**) conocido como "*EITB Maratoia*" (en lo sucesivo, el "**Evento"**).

El cualquier caso, la ejecución del contrato deberá ser efectuado con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a esta contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

2.1 Alcance de los servicios

Los servicios objeto de la presente contratación comprenderá la ejecución de, al menos, los siguientes trabajos:

- Servicio de atención telefónica de llamadas para el Evento.

  Esta prestación comprenderá la atención de llamadas que con motivo del Evento se pudieran recibir antes, durante y posteriores a su celebración de acuerdo con los términos previstos en el Pliego**.**

- Asistencia técnica en el diseño y preparación del Evento.

  Asistencia técnica y operativa al Evento atendiendo las necesidades para facilitar cualquier tipo de información o de infraestructura técnica y operativa necesaria para la correcta puesta a disposición del servicio el día de celebración del evento.

- Asistencia técnica durante la grabación y celebración del Evento.

  En atención a las necesidades de la EC, deberá facilitar cualquier tipo de infraestructura técnica y operativa necesaria para el correcto desarrollo de cobertura de atención telefónica del Evento.

  A tal efecto, la entidad que resulte Adjudicataria deberá disponer de un servicio de call center para atender hasta *CIEN (100)* llamadas simultáneas en relación con este servicio. Asimismo y el día del evento, la EC habilitará un espacio en sus instalaciones como Plató de "invitados" para la atención de DIECISEIS *(16)* de estas llamadas simultáneas.

- Asistencia técnica posterior a la grabación/celebración del Evento.

  La entidad que resulte Adjudicataria deberá prestar una asistencia a la EC en las labores posteriores a la celebración del Evento, principalmente en lo que respecta a facilitar la retirada del equipamiento del día del Evento y a la emisión de los Informes finales sobre el resultado de los servicios prestados.

  Dentro de estas actuaciones posteriores se han identificado las siguientes:

- Asistencia técnica en la retirada del equipamiento de las instalaciones de la EC.

- Entrega de los ficheros bancarios de las donaciones en formato estándar C19 y de otros informes de gestión.

- Gestión posterior de los errores en los datos bancarios recogidos en el caso de errores en el procesamiento de datos por parte del banco.

La relación de trabajos que se exponen en la presente cláusula, no tendrán en ningún caso carácter exhaustivo ni limitativo, ya que se podrán plantear adaptaciones sobre trabajos descritos que, aún no previstos, sean propios de la naturaleza del servicio objeto de la presente contratación.

2.2 Calendario y Planificación

Con el objeto de facilitar la elaboración de propuestas por parte de los licitadores, se informa que este año el día de celebración del Evento será previsiblemente el día 16 de diciembre, no obstante, la EC se compromete a realizar la comunicación de la fecha de celebración del evento con una antelación de 60 días.

Igualmente y para sucesivos eventos "EITB Maratoia" la fecha de realización del evento le será comunicada a la Entidad que resulta Adjudicataria con una antelación mínima de 60 días.

Asimismo en atención a circunstancias vinculadas a la repercusión del Evento, la EC se reserva la facultad de realizar variaciones sobre el cronograma de actuación o su calendario.

3. MEDIOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Medios técnicos

Las llamadas se atenderán en dos localizaciones diferentes:

1. Plató de "invitados" en las instalaciones EITB.
2. Call Center de la entidad Adjudicataria.

La solución tecnológica propuesta deberá ser una solución ACD que permita priorizar las llamadas del número 900 del Maratoia en primera instancia en el set de invitados y en caso de no haber invitados disponibles, derivar a los agentes del Call Center de manera automática.

3.1.1 Medios técnicos fuera de la Sede de la EC

La entidad que resulte adjudicataria deberá poner a disposición y a su cargo todos los medios técnicos que resulten necesarios para la correcta ejecución del servicio objeto de presente contratación.

- Línea 900 (gratuita para el llamante) para la atención de llamadas
- Reserva mínima de 4 primarios (120 canales) para el servicio de atención de llamadas telefónicas.

- Solución de contingencia: SAI y Grupo Electrógeno para el caso de caída de la red eléctrica y con garantía de suministro eléctrico durante 8 horas.
- Herramientas tecnológicas para la gestión del servicio de atención de llamadas incluidas los aplicativos y los puestos de agente.

3.1.2 Medios técnicos en la Sede de la EC

La entidad que resulte adjudicataria deberá poner a disposición y a su cargo todos los medios técnicos que resulten necesarios para la correcta ejecución del servicio objeto de presente contratación en la Sede de la EC:

- Infraestructura técnicas (incluida la conectividad con el callcenter para la prestación remota del servicio con garantía de servicio) para la atención de hasta *DIECISEIS (16)* llamadas simultáneas desde la Sede de la EC en Bilbao (Plató de "invitados") el día de celebración del evento.
- Herramientas tecnológicas para la gestión del servicio de atención de llamadas.
- Equipamiento accesorio como impresoras, etc.

3.2 Medios Humanos

3.2.1 Condiciones Generales

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad que resulte adjudicataria (contratista), única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte adjudicataria (contratista) la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la clausula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutora de la entidad adjudicataria (contratista) frente a la Entidad Contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Entidad Contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

   c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

   d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

   e. Informar a la Entidad Contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

   f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los Centros de la Entidad Contratante éstas cumplan con las normas de seguridad de la Entidad Contratante y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad que resulte adjudicataria (contratista) de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la Entidad Contratante fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos las entidades contratantes se reservan el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

3.2.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, los siguientes profesionales:

- **UNA (1) persona coordinadora.**

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la empresa que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, un responsable de servicio que además de interlocutor será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de la EC.

El responsable del servicio deberá tener la **autonomía y capacidad de gestión y decisión** suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el responsable del servicio de la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

El profesional propuesto para desarrollar estas funciones deberá contar con, al menos, 3 años de experiencia en la coordinación de equipos que presten servicios similares a los recogidos en la presente contratación.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio tanto en horas de oficina, como fuera de hora de oficina (incluido fines de semana y festivos).

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil Smartphone (24 horas x 365 días).
- Correo electrónico

- **Al menos SESENTA (60) personas profesionales especialistas en atención telefónica para el día de celebración del Evento**

  Con el objeto de ejecutar los servicios relativos a la contratación, el adjudicatario deberá disponer de hasta sesenta (60) profesionales especialistas en atención telefónica para atender las llamadas durante los días anteriores, el día de celebración del Evento y el día posterior y de conformidad a la disposición mínima de profesionales indicada en el apartado "6. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS".

  Estos profesionales deberán acreditar:

  - Más de 1 año de experiencia en los últimos 2 años en atención de llamadas al público en general.

  - Ser capaces de comunicarse tanto a nivel oral como escrito en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma (euskera y castellano).

4. EJECUCION DE LOS SERVICIOS

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato deberá realizar los trabajos de conformidad con las siguientes directrices de trabajo:

a. El día del Evento la entidad que resulte adjudicataria deberá disponer en el *Set Call Center* del Plato de invitados de, al menos *dieciséis (16)* puestos con toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

   Asimismo, deberá de disponer en su call center de los operadores necesarios para atender el resto de llamadas y que se especifican en el punto 6.

b. Además de los *dieciséis (16)* puestos de atención de llamadas puestos a disposición del servicio en el Plató de la EC; la Entidad que resulte Adjudicataria deberá realizar las siguientes funciones:

   i. Proveerá a los invitados del pequeño manual descriptivo del funcionamiento del servicio de atención de llamadas.
   ii. Proveerá a los invitados de un dossier en formato papel con información relacionada con la temática del Evento.
   iii. Proveerá a los invitados del informe tipo con los datos que deben recabar durante el proceso de atención de las llamadas.
   iv. Asistirá a los invitados/operadores para la atención correcta de las llamadas.
   v. Introducirá en el sistema y en el mismo día los datos de los informes tomados por los invitados en cada una de las llamadas.
   vi. El sistema técnico de gestión de las llamadas deberá poder forzar la entrada de cualquier llamada a cualquiera de los puestos de invitados instalados. De esta manera, cualquier invitado podrá realizar la atención de la llamada en el momento de estar siendo grabado.

c. Todos los profesionales de la entidad Adjudicataria que presten el servicio de atención de llamadas deberán haber recibido previamente **una formación mínima de 8 horas** al menos los 2 días previos a su participación en el servicio tanto en el sistema de gestión de llamadas como en *telemarketing*, de manera que permitan prestar debidamente los servicio objeto del presente servicio. Igualmente estos profesionales deberán contar con un manual de usuario que recoja todos los aspectos de la atención en relación con el objeto de la prestación.

d. Por su parte, la EC pondrá a disposición del evento toda la infraestructura necesaria incluido el mobiliario para efectuar la grabación/retrasmisión del Evento con excepción de la infraestructura técnica de call center. A tal efecto, la entidad que resulte Adjudicataria deberá proveer al servicio de una coordinación y asistencia técnica continuada en relación con el servicio.

5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO E INFORMES

La entidad que resulte adjudicataria deberá participar en aquellas reuniones para la que se la convoquen que tengan por objeto la coordinación del servicio.

Tras cada una de las reuniones de coordinación al efecto mantenidas, la entidad que resulte adjudicataria deberá:

- Levantar acta de la reunión en atención a un modelo de acta que para cada una de las tipologías de reunión deberá ser validado previamente por la EC.

A tal efecto, la Entidad que resulte adjudicataria deberá presentar los siguientes tipos de informes y ficheros finales que una vez validados deberán ser entregados en coordinación de la prestación al responsable del servicio designado por la EC:

- Informes en tiempo real.

  - ✓ Tipos de Informes para aportar información sobre la campaña relativos a las llamadas recibidas:

- Aportación total con forma de pago transferencia bancaria
- Informes relativos a aportaciones con cargo en cuenta:
  - Aportación total por provincia (cargo en cuenta)
  - Aportación total por persona o empresa (cargo en cuenta)
  - Aportación total por sexo (cargo en cuenta)
  - Aportación Máxima (cargo en cuenta)
  - Aportación Mínima (cargo en cuenta)
  - Aportación Media (cargo en cuenta)
  - Aportaciones por franjas horarias (cargo en cuenta)
    - Hasta las 13 horas
    - Desde las 13 horas hasta las 17 horas
    - Desde las 17 horas hasta las 19 horas
    - A partir de las 19 horas

✓ Informes por tipo de aportación:

- Total de casos e importe de aportaciones menores de 150 €
- Total de casos e importe de aportaciones entre 150 € y 600 €
- Total de casos e importe de aportaciones entre 600 € y 3.000 €
- Total de casos e importe de aportaciones mayores de 3.000 €

✓ Clasificación por aportaciones (total de casos e importe)

- Total de aportaciones < 60 €
- Total de aportaciones > 60 € y < 150 €
- Total de aportaciones > 150 € y < 600 €
- Total de aportaciones > 600 €
- Importe total de aportaciones Especiales
- Importe total de aportaciones Especiales hasta las 21 horas
- Importe total de aportaciones Especiales a partir de las 21 horas
- Aportación más repetida

- Fichero bancario final de las donaciones en formato estándar C19: Será provisto a la EC a más tardar en los (2) dos días siguientes a la finalización del servicio de atención telefónica de llamadas.

6. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

A continuación se indican el número de profesionales que como mínimo la entidad Adjudicataria deberá poner a disposición del servicio por franjas horarias.

Franja horaria	**Operadores a disposición del servicio**
Durante los quince días anteriores a la fecha de celebración del evento y en el horario 11:00 a 22:00	1 operador
Día de celebración del evento 09:00 a 10:00	4 operadores
Día de celebración del evento 10:00 a 12:00	5 operadores
Día de celebración del evento 12:00 a 14:00	8 operadores
Día de celebración del evento	10 operadores

14:00 a 15:00	
Día de celebración del evento 15:00 a 21:00	30 operadores
Día de celebración del evento 21:00 a 00:30	60 operadores
Día siguiente a la celebración del evento 09:00 a 22:00	4 operadores
Segundo día siguiente a la celebración del evento 09:00 a 15:00	2 operadores
Segundo día siguiente a la celebración del evento 15:00 a 22:00	1 operador

Para la prestación de los servicios objeto de la presente contratación y en función de la temática, del desarrollo y de las necesidades del Evento, la EC podrá requerir de la entidad que resulte adjudicataria la contratación de un número adicional de horas de atención telefónica.

A tal efecto, los licitadores deberán formular la correspondiente oferta por la dotación adicional en el apartado habilitado para este complemento en la propuesta económica **(ANEXO III.I del PCAP).**

7. PENALIZACIONES

La EC se reserva la facultad de aplicar las penalizaciones que se detallan a continuación en aquellos casos en que la empresa que resulte adjudicataria del servicio incurra en alguno de los siguientes supuestos:

- **Supuestos** objeto de ser penalizados:

(i.) **Supuesto 1.**

Cuando por razones imputables a la empresa que resulte adjudicataria los servicios no se ajusten a lo previsto en el presente Pliego y por ello resulten incorrectamente prestados y no se pueda realizar la grabación/retrasmisión del evento.

Penalización: además de la no facturación del servicio, la EC se reserva la facultad de imponer una penalización de hasta un máximo del 10% del precio de adjudicación del contrato.

(ii.) **Otros supuestos.**

- No prestar el servicio en las condiciones pactadas en el Pliego o en la oferta Adjudicataria.

- Falta de diligencia en la prestación del servicio, incurriendo de forma injustificable, en más tiempo del necesario.

- Negarse o demorarse a facilitar la información, que relativa al servicio contratado, sea demandada por el responsable del Grupo EITB. El plazo máximo para la entrega de la documentación solicitada será de 5 días naturales a partir de la comunicación formal.

- La desobediencia inexcusable a las órdenes que el Grupo EITB facilite por escrito a la empresa que resulte Adjudicataria para corregir deficiencias correctamente señaladas por aquel.

- La modificación del servicio sin causa justificada y sin notificación previa.

- Otros incumplimientos de normas generales y específicas previstas en el pliego.

Penalización: Además de no facturar la parte del servicio incorrectamente ejecutada, se penalizará hasta un máximo del 10% del precio de adjudicación del contrato.

La cuantía global por estas penalizaciones en ningún caso podrá superar el 10% del presupuesto del contrato. Superado este importe, la EC se reserva la facultad de resolver el contrato con la correspondiente incautación de la garantía definitiva.

8. SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionarán a la contratista el acceso a la plataforma "Koordinatu".

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a "Koordinatu", la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria (y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontradas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en la plataforma "Koordinatu".

9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

Las entidades licitadoras deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

9.1 Sobre C.- Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor.

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el SOBRE C, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el ANEXO IV.1 del PCAP.

9.2 Sobre B.- Documentación relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el ANEXO III.1 del PCAP: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.