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: 2024.54

31/05/2024 (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. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 4

3.1 RECURSOS 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 RECURSOS PROFESIONALES 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 9

7. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS. 10

8. PENALIZACIONES 10

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

10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS LICITADORAS 11

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

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas que regirán la contratación integral del diseño, preparacion y realizacion de un servicio de atencion telefonica para el evento conocido como "EITB Maratoia" del que EITB MEDIA S.A.U. (en lo sucesivo, EITB MEDIA, Entidad Contratante o EC, indistintamente) es promotor.

El cualquier caso, la ejecución del servicio 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 EITB Maratoia (en lo sucesivo, 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/ preparación del servicio y operativa de atención de telefónica 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 en lo que se refiere al servicio de atención de telefónica 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 adjudicataria deberá disponer de un servicio de call center para atender hasta *CIEN (100)* llamadas simultáneas en relación con este servicio. Asimismo, 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 en lo que se refiere al servicio de atención de telefónica del Evento.

  La 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 utilizado 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.

2.2 Calendario y Planificación

Con el objeto de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, se informa que para el presente ejercicio (2024) la celebración del Evento está proyectado para el día 12 de diciembre, no obstante, la EC se compromete a realizar la comunicación de la fecha de celebración de los sucesivos Eventos con una antelación de 60 días.

Asimismo, en atención a circunstancias asociadas al impulso y promoción del Evento, la EC se reserva la facultad de realizar. previa comunicación, adaptaciones sobre el cronograma de actuación o su calendario.

3. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Recursos técnicos

El servicio objeto de la presente contratación deberá poder ser ejecutado, en lo referente a la atención telefónica, simultáneamente en las siguientes en dos (2) localizaciones:

1. Plató de "invitados" en las instalaciones de la EC (Bilbao).
2. *Call Center* de adjudicataria.

La solución tecnológica propuesta deberá resultar un recurso ACD que permita priorizar las llamadas del número 900 del Evento en los siguientes términos:

- 1º Remisión de llamadas al plató de "invitados".
- 2º Remisión automática de llamadas, para el supuesto de NO haber invitad@s disponibles, a los/as agentes del *call center*.

3.1.1 Medios técnicos fuera de la Sede de la EC

La 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 cuatro (4) primarios (es decir, 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 al menos 8 horas ininterrumpidas.

- 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:

- Infraestructuras técnicas (incluida la conectividad con el call center 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. La conectividad física entre el punto de acceso del operador en la Sede de la EC y el Plató donde se desarrolle el evento será por cuenta de la EC.

- Herramientas tecnológicas para la gestión del servicio de atención de llamadas.

- Equipamiento accesorio como impresoras, etc.

3.2 Recursos profesionales

3.2.1 Condiciones Generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la 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 contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La 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 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. Garantizar que el personal designado desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato y un responsable por cada área de trabajo definida, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, 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 designado 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 EC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo designado 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 trabajo de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC 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 contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva 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 (incluidos fines de semana y festivos).

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

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

- **El día de celebración del Evento, al menos, SESENTA (60) profesionales especialistas en atención telefónica**

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".

Est@s profesionales deberán acreditar:

- Más de UN (1) año de experiencia en los últimos DOS (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 adjudicataria deberá realizar los trabajos de conformidad con las siguientes directrices de trabajo:

a. El día del Evento la adjudicataria deberá disponer en el *Set Call Center* del Plato de invitad@s 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 las llamadas y atender el dimensionamiento que se especifica 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 destinados por la adjudicataria a la ejecución del 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 en la localización plató de "invitados" de descrito en la cláusula 3.1 del presente Pliego, los elementos necesarios, tales como mobiliario, para que la adjudicataria instale la infraestructura técnica necesaria para ejecución del servicio.

5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO E INFORMES

La 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 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

A fin de facilitar la operativa requerida en anteriores ediciones del Evento a continuación se recogen los recursos profesionales (por franjas horarias) que deberán destinarse como mínimo al amparo de la presente contratación.

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/a
Día de celebración del evento	4 operadores

09:00 a 10:00	
Día de celebración del evento 10:00 a 12:00	5 operadores/as
Día de celebración del evento 12:00 a 14:00	8 operadores/as
Día de celebración del evento 14:00 a 15:00	10 operadores/as
Día de celebración del evento 15:00 a 21:00	30 operadores/as
Día de celebración del evento 21:00 a 00:30	60 operadores/as
Día siguiente a la celebración del evento 09:00 a 22:00	4 operadores/as
Segundo día siguiente a la celebración del evento 09:00 a 15:00	2 operadores/as
Segundo día siguiente a la celebración del evento 15:00 a 22:00	1 operador/as

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 adjudicataria la contratación de un número adicional de horas de atención telefónica.

A tal efecto, las candidatas 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. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS.

Toda información o dato que reciba el adjudicatario de la EC o de terceros interesados con motivo de la celebración y posterior ejecución del contrato será confidencial y sólo podrá ser utilizada en el marco de este contrato.

En consecuencia, no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros no interesados ningún dato o información de carácter personal para finalidades distintas de aquéllas para las que los datos hubieran sido recogidos, estando por tanto obligados a poner todos los medios a su alcance para garantizar la confidencialidad de dicha información, así como de los resultados obtenidos.

Tampoco podrá utilizarse dicha información, más allá del importe y el objeto del contrato, para preparar ofertas para otras licitaciones (incluso en licitaciones promovidas por esta misma EC).

Cualquier infracción de estas obligaciones será calificada como grave y constituirá causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades de cualquier naturaleza en que pudiera incurrir.

La "Confidencialidad y el tratamiento de datos de carácter personal" quedarán regulados en la **Cláusula 29 de las Condiciones Generales del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP)**.

8. PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

9. 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 su plataforma de coordinación.

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 esta plataforma, 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 subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en esta plataforma.

10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS LICITADORAS

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

10.1 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.

10.2 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.