



TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA TELEFÓNICO BASADO EN LA
NUBE PARA EL CONTACT CENTER DE BARCELONA ENERGIA**

NÚMERO DE EXPEDIENTE CTTE855



1	OBJETO	3
2	ALCANCE DEL SERVICIO	3
3	DURACIÓN DEL CONTRATO.	3
4	NORMAS GENERALES	3
5	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
	5.1 Características técnicas y funcionalidades necesarias.....	4
6	RETRIBUCIÓN DEL SERVICIO.....	6
7	PENALIZACIONES.....	6
	7.1 Por incidencia	6
8	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	7



1 OBJETO

El objeto del presente pliego de prescripciones es contratar un sistema telefónico basado en la nube para el contact center de Barcelona Energía.

2 ALCANCE DEL SERVICIO

Barcelona Energía es una comercializadora eléctrica con vocación de servicio público. Con una gran atención y cuidado en su atención a los usuarios y usuarios potenciales (ciudadanía en general). Por ello, el contact center debe funcionar con las mayores prestaciones posibles y el mínimo de fallos.

Las necesidades a satisfacer mediante el presente contrato consisten en:

- Portabilidad de un teléfono 900 con un 93 asociado (2 números).
- Enrutamiento de llamadas para separar las llamadas de clientes de no clientes (para desviar a teléfonos/usuarios distintos).
- Grabación de horarios de oficina para llamadas fuera de dicho horario.
- Incluir grabación de 20" al inicio de la llamada sobre RGPD.
- Posibilidad (en un futuro) de grabar llamadas para realizar cambios en el contrato.
- Gestor espía (grabación de llamadas y posterior reproducción para controles de calidad).
- Oficina virtual (programar secuencia de salto entre líneas/usuarios, quitar/modificar teléfonos/usuarios, permitir llamadas desde dispositivos móviles, programar colas/tiempos máximo de espera).
- Cola de llamadas de 2 minutos.
- Recuperación de llamadas no atendidas.
- Estadísticas de gestión por gestor.
- Integración con CRM (Hubspot/Salesforce o equivalente). Actualmente no se dispone del CRM mencionado, se prevé en breve disponer del mismo.

3 DURACIÓN DEL CONTRATO.

El plazo previsto para la duración del contrato es de un (1) año, con dos (2) posibles prórrogas anuales expresas, siendo tres (3) anualidades la máxima duración de dicho contrato.

4 NORMAS GENERALES

El contratista estará obligado a cumplir con todos los requisitos descritos en este pliego y en las condiciones indicadas, y será responsable a todos los efectos.



5 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1 Características técnicas y funcionalidades necesarias.

Toda propuesta presentada debe cumplir con los siguientes requerimientos a nivel de características y funcionalidades:

5.1.1 Portabilidad

- Portabilidad de números geográficos y números 900.

5.1.2 Gestión del entrante y saliente y del equipo

- Posibilidad de definir un horario concreto de atención al público (recepción de llamadas)
- Creación de mensajes de voz de bienvenida y de ausencia personalizados.
- Enrutamiento de llamadas: posibilidad de organizar una secuencia de llamadas, creando un orden de entrante (usuario en primera línea, usuario en segunda línea...)
- IVR: Respuesta de voz interactiva para dirigir las llamadas a la persona o equipos correctos.
- Extensiones: Capacidad de contactar a cada usuario de forma directa internamente.
- Interfaz virtual: Posibilidad de visualizar todos los números y usuarios en un mismo lugar virtual.
- Contactos compartidos: Posibilidad de crear y compartir los contactos para que sean visibles por todo el equipo.
- Warm transfer: Posibilidad de hablar entre dos usuarios del equipo antes de transferir una llamada en tiempo real.
- Buzón de llamadas compartido: Acceso a todas las llamadas no atendidas por parte del equipo.
- Asignación y comentario de llamadas: Posibilidad de asignar una llamada a algún miembro del equipo, dejando comentarios y una notificación en su bandeja de entrada.
- Modificaciones en tiempo real: Modificación de las preferencias, añadir o eliminar usuarios y números.
- Cola de espera: Capacidad de mantener las llamadas entrantes en espera hasta que alguno de los agentes esté disponible.



- Solicitud de llamada: Permitir que los clientes soliciten una devolución de llamada.
- Llamadas simultáneas ilimitadas.
- Enrutamiento según horario: que cada usuario pueda establecer su horario laboral, y que se pueda establecer un horario general para todo el equipo, según convenga.
- Notificaciones en el escritorio cuando haya una llamada entrante.
- Desvío de llamadas: Posibilidad de desviar las llamadas entrantes a uno o varios teléfonos móviles.
- Capacidad de buscar una llamada dentro de la aplicación.
- Softphone para Desktop (Windows y MAC) y para móviles (iPhone y Android).
- API abierta para integración con los CRM principales del mercado: Hubspot, Salesforce, y recibir información contextual en cada llamada.
- Capacidad de tener 4 usuarios y hasta 25 o más.
- Número de equipos ilimitado.
- 1 número telefónico incluido en el plan.
- Llamadas entrantes e internas ilimitadas.
- Llamadas salientes a España ilimitadas.
- CTI: Integración de telefonía informática
- Servidor de AWS o Google Cloud.
- Perfil de supervisor/administrador y perfil de agente con permisos distintos

5.1.3 Analítica

- Analíticas de centralita: Registros detallados de cada llamada para evaluar el rendimiento del equipo.
- Monitoreo en tiempo real: Posibilidad de escuchar una llamada en directo por parte del supervisor.
- Supervisión en tiempo real: Ver qué tarea o en qué llamada está en cada momento cada miembro del equipo.
- Formación: Posibilidad que el supervisor hable con los agentes en llamadas a tiempo real sin ser escuchado por el cliente.



- Grabación de llamadas: posibilidad de grabar todas las llamadas para poderlas escuchar más adelante por parte de los supervisores.

5.1.4 RGPD

- Cumplimiento del RGPD: Servidor con ISO27001.
- Cifrado: Cifrado de la información de los clientes durante la transferencia y durante el almacenamiento de datos.
- Respuesta a incidentes: Registro, categorización, investigación y control de los problemas y de las conclusiones obtenidas.

5.1.5 Soporte

- Soporte telefónico y vía correo electrónico. En caso de incidencia, se requiere que la empresa disponga de un servicio con capacidad de respuesta rápida. Desde el aviso por parte de Barcelona Energia, la empresa deberá contactar con el responsable del contrato y dar respuesta como máximo en el plazo de una hora (horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas)
- Sesiones de formación iniciales.

6 RETRIBUCIÓN DEL SERVICIO

El adeudo de los servicios en relación con los usuarios y los minutos de llamadas se realizará de manera mensual. En relación con la formación, se facturará una vez ejecutada la misma. El importe destinado al número adicional se facturará de manera anual.

Se realizará la facturación según el número real de usuarios, minutos y teléfonos adicionales efectivamente utilizados.

El saldo de las partidas alzadas no consumido en un año se podrá traspasar al año siguiente, en caso de hacer efectiva la prórroga.

7 PENALIZACIONES

Además de las penalizaciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se estipulan de manera específica las siguientes penalizaciones:

7.1 Por incidencia

En caso que se interrumpa temporalmente el servicio o haya alguna incidencia en éste que imposibilite el desarrollo habitual del contact center de Barcelona Energia, se



procederá a una penalización del 5% de la factura de ese mes a partir de la hora de interrupción del normal funcionamiento del servicio.

8 RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Además de las penalizaciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y sin perjuicio de las causas de resolución legalmente establecidas, TERSA podrá resolver el contrato, por las siguientes causas:

- a) En caso de una alta frecuencia de incidencias que impidan el funcionamiento óptimo del servicio, Barcelona Energia tendrá la potestad de instar a la rescisión del contrato. Si el servicio se encuentra inoperativo de manera considerada como elevada por Barcelona Energia, esta tendrá la potestad de rescindir el contrato.
- b) Por incumplimiento de la legislación vigente.
- c) Evidencia de perfiles no cualificados en los recursos humanos aportados por el Adjudicatario, que puedan llegar a ocasionar una ejecución no exitosa del servicio
- d) Por incumplimiento del presente contrato y prescripciones técnicas.
- e) Por una infracción que puede suponer un riesgo grave e inminente para la seguridad y la salud de las personas o para el medio ambiente.

Cuando se evidencie cualquiera de las causas anteriores, el Adjudicatario dispondrá de un período de tiempo, que será acordado con TERSA y cuya extensión dependerá de la gravedad del defecto, para realizar las modificaciones que estime necesarias al objeto de subsanar los defectos y conseguir el cumplimiento de las garantías. Dichas modificaciones no deberán suponer coste alguno para el Grup TERSA, ni suponer alteración alguna de las condiciones contractuales.

En caso de que Grup TERSA decrete la suspensión forzosa de las actividades en aplicación del presente punto, el Adjudicatario no podrá reclamar pago alguno en concepto de indemnización o lucro cesante.