



TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE CONSULTORIA DE CRM PARA BARCELONA ENERGIA

NÚMERO DE EXPEDIENTE CTTE873



1	OBJETO	3
2	ALCANCE DEL SERVICIO	3
3	DURACIÓN DEL CONTRATO.	4
4	NORMAS GENERALES	4
5	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
	5.1 Fases del proyecto.	4
6	RETRIBUCIÓN DEL SERVICIO.....	5
7	PENALIZACIONES.....	5
	7.1 Por retrasos	5
8	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	6



1 OBJETO

El objeto del presente pliego de prescripciones es contratar un servicio de consultoría para poder seleccionar de entre las soluciones existentes de CRM en el mercado aquella que más se adecue a las necesidades de Barcelona Energía y redibujar los procesos internos principales con la incorporación de esta nueva herramienta.

2 ALCANCE DEL SERVICIO

Barcelona Energía es una comercializadora eléctrica con vocación de servicio público que brinda soluciones eficientes y personalizadas a diversos tipos de usuarios: consumidores finales (B2C), pequeñas y grandes empresas (B2B) y entidades públicas y organismos gubernamentales (B2P). Barcelona Energía se distingue de las demás comercializadoras por su gran atención y cuidado en su servicio y asesoramiento a los usuarios y usuarios potenciales (ciudadanía en general). Por ello, es necesario un sistema de CRM para poder realizar un seguimiento óptimo de la relación con cada usuario y usuario potencial.

El principal objetivo del servicio es definir las características y criterios necesarios para Barcelona Energía para poder lanzar una licitación para la selección de un CRM que mejore la experiencia de usuario y que facilite la labor de asesoramiento y captación.

Para ello será necesario realizar:

- un análisis para el inventariado de los procesos de asesoramiento del equipo de captación y desarrollo de negocio, de Marketing y de atención al usuario, y de los requerimientos y funcionalidades a cubrir;
- una selección y definición de la solución tecnológica a implementar. Con una definición de las prescripciones técnicas que se deberán solicitar en una futura licitación para contratar la herramienta CRM y su integración e implementación. Por tanto, la empresa adjudicataria deberá realizar la redacción de los pliegos de prescripciones técnicas de la próxima licitación así como la evaluación de las ofertas técnicas recibidas y las dudas que surjan durante la tramitación de la misma.

La empresa licitadora deberá demostrar independencia de criterio a la hora de recomendar programas de CRM. Para ello, no podrá presentarse una empresa con un programa CRM propio o con vinculación exclusiva con uno o varios programas CRM.



3 DURACIÓN DEL CONTRATO.

El plazo previsto para la duración del contrato es de un (1) año. El contrato tendrá una duración de un año o hasta la finalización del servicio objeto del presente procedimiento.

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 Fases del proyecto.

Toda propuesta presentada debe incluir las siguientes fases:

5.1.1 Análisis

- Análisis de las necesidades de gestión de clientes de las áreas claves: desarrollo de negocio, captación, relación y atención al cliente, marketing.
 - Objetivo: Comprender los procesos de la actividad de desarrollo de negocio y captación, atención y asesoramiento a los usuarios y marketing actuales, el ecosistema tecnológico y de datos y los problemas (debilidades) que han propiciado la necesidad de una solución CRM.
 - Entregables:
 - Requisitos CRM: Mapeo de procesos actuales y deseables incorporando un CRM e inventario de requerimientos que debe cubrir la herramienta previendo necesidades a futuro.
 - Ecosistema tecnológico: Arquitectura de sistemas y datos en el contexto del CRM para la valoración de las integraciones.
 - Criterios de evaluación y selección del CRM: Conjunto de características y variables para realizar la comparativa de las distintas alternativas existentes en el mercado y criterios para la selección, ponderándolas según la realidad de Barcelona Energía.



5.1.2 Hoja de ruta

- Plan de trabajo de la integración, timings y presupuesto asociado. Asesoramiento en la definición de las prescripciones técnicas necesarias para realizar la licitación* para la adquisición de la herramienta CRM y su correcta integración a los sistemas y procesos de Barcelona Energia.
 - Objetivo: Búsqueda de las herramientas que cubren los requerimientos definidos y elaboración del plan detallado de implementación y recursos necesarios.
 - Entregables:
 - Arquitectura de la propuesta: Búsqueda y selección de las herramientas existentes en el mercado que solucionen las necesidades de Barcelona Energia, presentando la estructura tecnológica de la propuesta, justificándola y aportando una visión global.
 - Plan de implementación: Asesoramiento en la planificación y presupuesto estimado del proyecto CRM (licencias + implementación + integración) para poder llevar a cabo la posterior licitación.
 - Presentación final de proyecto.
 - Redacción de los pliegos de prescripciones técnicas de la licitación, evaluación de las ofertas técnicas recibidas y las dudas que surjan durante la tramitación de la próxima licitación.

6 RETRIBUCIÓN DEL SERVICIO

El adeudo del servicio se realizará un 30% tras la reunión inicial, el 40% tras la finalización de la fase de consultoría y el 30% restante a la finalización del servicio.

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 retrasos

En caso de que se incumpla la duración prevista del proyecto presentada en esta licitación por el adjudicatario sin causa justificada por retrasos en la aportación de información o



aprobaciones de Barcelona Energia, se procederá a una penalización del 1% de la factura por día laboral de retraso a partir del tercer día laboral, hasta un máximo del 10%.

8 RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Además de las penalizaciones descritas en la documentación del presente procedimiento, y sin perjuicio de las causas de resolución legalmente establecidas, TERSA podrá resolver el contrato, por las siguientes causas:

- a) En caso de un mal entendimiento entre el equipo consultor y el equipo de Barcelona Energia, que impida la correcta ejecución del servicio según los objetivos establecidos.
- 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.