



**TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DEL SOFTWARE ZOHO CRM Y SERVICIO DE  
FORMACIÓN Y MANTENIMIENTO PARA BARCELONA ENERGIA.**

**NÚMERO DE EXPEDIENTE CTTE966**



<b>1. OBJETO</b>	<b>2</b>
<b>2. DURACIÓN DEL CONTRATO</b>	<b>3</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Descripción</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Alcance del servicio</b>	<b>4</b>
<b>3.2.1. Arquitectura CRM</b>	<b>4</b>
<b>3.2.1.1. Mapa de Sistemas Actual</b>	<b>4</b>
<b>3.2.1.2. Mapa de Sistemas Propuesto</b>	<b>5</b>
<b>3.2.2. Requerimientos Técnicos</b>	<b>8</b>
<b>3.2.2.1. Integraciones Requeridas</b>	<b>8</b>
<b>3.2.2.2. Seguridad de Datos</b>	<b>11</b>
<b>3.2.2.3. Escalabilidad</b>	<b>12</b>
<b>3.2.3. Funcionalidades Requeridas</b>	<b>12</b>
<b>3.2.3.1. Gestión de Leads y Clientes</b>	<b>12</b>
<b>3.2.3.2. Gestión de Marketing</b>	<b>15</b>
<b>3.2.3.3. Integración con Canales de Comunicación</b>	<b>17</b>
<b>3.2.3.4. Gestión de Tareas</b>	<b>17</b>
<b>3.2.3.5. Registro Automático de Transacciones</b>	<b>18</b>
<b>3.2.3.6. Inclusión de Plantillas Word y Excel</b>	<b>18</b>
<b>3.2.3.7. Automatización de Procesos</b>	<b>18</b>
<b>3.2.3.8. Informes y Análisis</b>	<b>18</b>
<b>3.2.3.9. Accesos directos</b>	<b>23</b>
<b>3.2.4. Migración de Datos</b>	<b>23</b>
<b>3.2.5. Capacitación</b>	<b>26</b>
<b>3.2.5.1. Plan de Capacitación Inicial</b>	<b>26</b>
<b>3.2.5.2. Plan de Capacitación por perfil</b>	<b>26</b>
<b>3.2.5.3. Recursos de Formación</b>	<b>27</b>
<b>3.2.6. Soporte Técnico</b>	<b>27</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATO</b>	<b>28</b>
<b>4.1. Responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria. Equipo mínimo adscrito.</b>	<b>28</b>
<b>4.2. Responsable del contrato por parte de Barcelona Energia.</b>	<b>29</b>
<b>5. RETRIBUCIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>29</b>
<b>6. GARANTIAS</b>	<b>30</b>



## 1. OBJETO

Barcelona Energia es una empresa pública de titularidad municipal que opera como comercializadora de energía 100% renovable en el área metropolitana de Barcelona. Actualmente, cuenta con unos 6.000 clientes, entre los que se encuentran edificios y equipamientos municipales, así como ciudadanos y empresas de Barcelona y el Área Metropolitana de Barcelona.

Uno de los objetivos principales de la compañía es mejorar y optimizar los flujos de trabajo de las principales unidades de negocio de la compañía. Para ello se ha decidido optar por la implementación de un sistema de Customer Relationship Management (CRM), el cual automatizará y digitalizará procesos, unificará información crucial y permitirá a los empleados de diferentes departamentos trabajar de manera más eficiente y colaborativa.

En concreto, el CRM permitirá a Barcelona Energia:

- **Mejorar la gestión de clientes:** El CRM proporcionará a los empleados de Barcelona Energia una visión completa de los clientes, incluyendo sus datos de contacto, historial de conversaciones, interacciones con la empresa, etc. Esto permitirá a los empleados ofrecer un servicio al cliente más personalizado y eficiente.
- **Optimizar los procesos de gestión de leads:** El CRM dará soporte en tareas como la generación de leads, el seguimiento de clientes potenciales y el cierre de contratos. Esto permitirá a los departamentos implicados centrarse en tareas más estratégicas y generar más oportunidades de contrataciones.
- **Mejorar la atención al cliente:** El CRM permitirá responder a las consultas de los clientes de manera más rápida y eficaz; disponiendo de información integrada y facilitando la gestión de conversaciones con los mismos.
- **Mejorar la colaboración entre departamentos:** El CRM proporcionará a los empleados de diferentes departamentos acceso a la misma información. Esto permitirá a los departamentos trabajar de manera más coordinada y eficiente.

El objeto del presente pliego de prescripciones es el de establecer las condiciones de carácter técnico para la implementación de un CRM y el desarrollo de un middleware que se integrará con las herramientas de software preexistentes.

En base a las necesidades indicadas, se inició procedimiento de contratación con número de expediente CTTE873 relativo al servicio de consultoría para determinar un CRM para Barcelona Energia. Con fecha 28 de junio de 2023 se firmó el contrato.

A raíz del procedimiento de licitación mencionado y los estudios realizados por los adjudicatarios, a fecha 7 de noviembre de 2023 los mismos emitieron informe donde se indica como conclusión lo siguiente:

La mejor solución técnica para Barcelona Energia sería el CRM denominado Zoho.



## 2. DURACIÓN DEL CONTRATO.

Período	Actividad
1er año	Formación, migración, implantación y soporte a usuarios
Prórrogas (hasta 4)	Soporte a usuarios, nuevos desarrollos y auditoría de seguridad de datos anual

En el importe de las prórrogas también se contempla el importe de las licencias anuales de los usuarios. Ver desglose y detalle de las prórrogas en el Pliego de cláusulas administrativas.

Se estima que el inicio en la implantación se realizará durante el primer trimestre de 2024.

## 3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE

### 3.1. Descripción

A continuación, se detallan aspectos relacionados con el suministro y servicio prestado en el contexto de la gestión de nóminas a tener en cuenta en la planificación de los servicios licitados.

Volumetrías

- Empresas gestionadas: BARCELONA ENERGIA.
- Convenios gestionados: 1.
- Usuarios del CRM: Se prevé que 19 personas dispongan de la licencia. Deberán poder entrar todos usuarios a la vez. Se prevé un crecimiento orientativo de hasta un 3% anual durante la vigencia del contrato expuesto en este documento.

Herramientas

- CRM y Middleware: en el apartado de 'Alcance' se detallan los procesos necesarios a cubrir con la nueva herramienta. Deberán garantizarse también las extensiones o módulos adicionales al CRM necesarios para importar datos de Google Analytics 4 y Google Ads.
- Nemon: Esta integración debe garantizarse y forma parte del alcance de esta licitación.
- Ekon (o similar): Esta integración debe garantizarse y forma parte del alcance de esta licitación.
- Centralita Aire Networks: Esta integración debe garantizarse y forma parte del alcance de esta licitación.

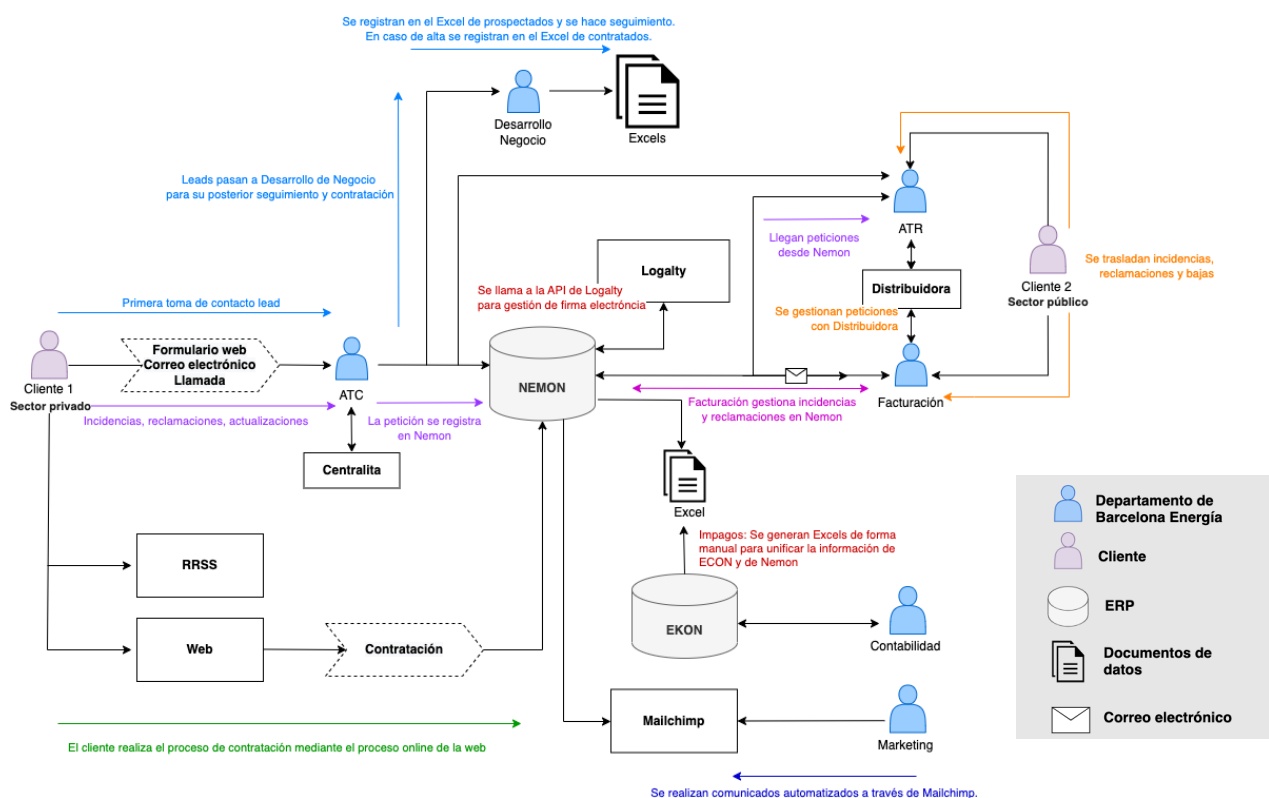
### 3.2. Alcance del servicio

En este apartado se detalla el conjunto de actividades a ejecutar por parte de los adjudicatarios, así como los requisitos que debe cumplir la nueva solución en su conjunto.

#### 3.2.1. Arquitectura CRM

##### 3.2.1.1. Mapa de Sistemas Actual

Se presenta a continuación un mapa de los sistemas actuales de Barcelona Energia, para el conocimiento del implementador.



Los tipos de clientes de Barcelona Energía son:

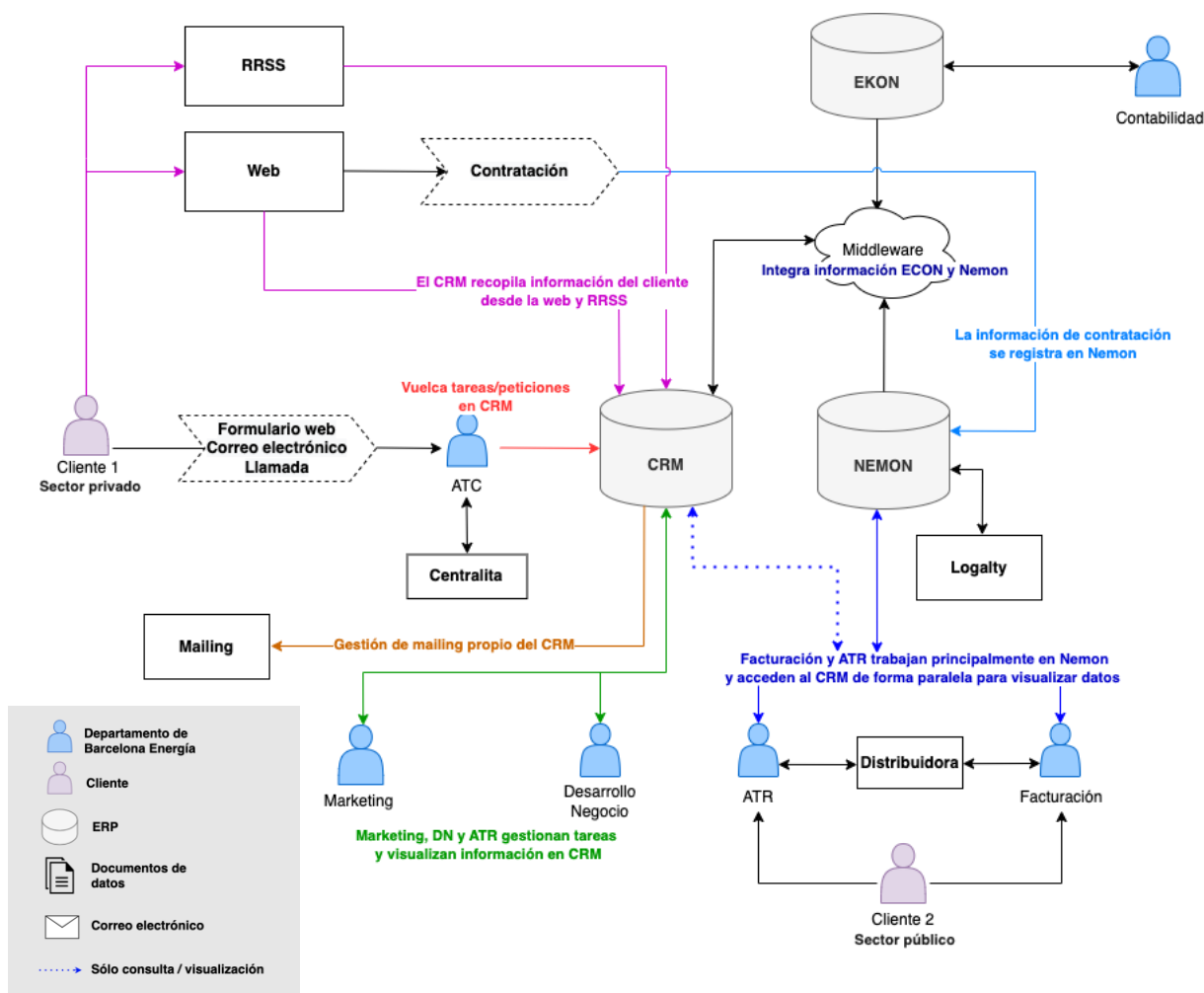
- **Sector Privado:** particulares y empresas.
- **Sector Público:** entidades gubernamentales.

A continuación, se describen las herramientas de software implicadas en el flujo de trabajo de Barcelona Energía:

- **Nemon:** Es un ERP de gestión empresarial desarrollado por la empresa española Nemon Software. Está diseñado para pequeñas y medianas empresas, y ofrece una amplia gama de funcionalidades para la gestión de las áreas de finanzas, ventas, compras, producción, inventario, logística, recursos humanos, etc.
- **Ekon:** Es un ERP de gestión empresarial desarrollado por la empresa española Ekon Software. En el caso de Barcelona Energía se utiliza para el área de contabilidad: gestión de cuentas, registros, impuestos, etc.
- **MeetIP:** es una centralita virtual de VoIP. Ofrece una amplia gama de funcionalidades para la comunicación empresarial, incluyendo llamadas, videollamadas, chat, mensajería, etc.
- **Logalty:** es una plataforma de gestión de identidad y acceso. Ofrece una amplia gama de funcionalidades para la gestión de la seguridad de la información, incluyendo autenticación, autorización, gestión de usuarios y roles, etc.

### 3.2.1.2. Mapa de Sistemas Propuesto

Se proporciona el mapa de sistemas propuesto, incluyendo la integración del middleware y el CRM con los sistemas existentes.



Dentro de la arquitectura propuesta se contempla la implementación de un Middleware. El rol de este middleware será, principalmente, centralizar, normalizar, verificar y validar la información de distintos orígenes de datos para disponer de la información unificada en el CRM. Como se muestra en la figura x, Mapa de sistemas propuesto, toda la información a integrar en el CRM se vuelca previamente en el Middleware.

Con la centralización de los datos a través del middleware, se pretende garantizar que los datos sean consistentes y estén normalizados antes de ingresar al CRM, evitando la duplicación de datos, errores de entrada y discrepancias en la información, asegurando la fiabilidad de los datos dentro del CRM.

El middleware debe permitir que las actualizaciones de datos realizadas en los sistemas de origen (Actualmente Nemon y Ekon o software similar) se vuelquen en el middleware y en consecuencia se actualicen automáticamente en el CRM, evitando la necesidad de realizar actualizaciones manuales en múltiples ubicaciones. Paralelamente, la actualización y modificación de datos en el CRM también será recogida por el middleware, y en casos concretos se actualizará la información pertinente en Nemon y/o Ekon o software similar.

Todos aquellos activos digitales que se puedan conectar con el las funcionalidades destinadas a dar soporte al área de marketing del CRM, se deberán dejar configuradas. En este caso; las redes sociales y la página web de Barcelona Energía, para facilitar su seguimiento y visualizar las principales métricas por parte del departamento de Marketing.



A modo resumen en el mapa se reflejan los siguientes cambios respecto al mapa de sistemas actual:

- Simplificación y automatización del proceso de captación de leads, integrándose completamente en el CRM.
- Unificación de la información de Ekon o software similar y Nemon a través del middleware.
- Gestión de mailing a través del CRM en vez de Mailchimp.
- Gestión de tareas entre departamentos a través del CRM.
- Volcado de datos de RRSS (métricas de marketing) y web (datos de leads y métricas de marketing) en el CRM.

La arquitectura que se propone tiene como fin automatizar y agilizar los flujos de trabajo internos entre los distintos departamentos de Barcelona Energia.

En el centro de la arquitectura estará el CRM, al cual podrán acceder los departamentos principales (ATC - Atención al cliente, ATR - Acceso de Terceros a la Red, Desarrollo Negocio, Facturación, Marketing).

Descripción de los flujos de trabajo fundamentales de cada área departamental en cuanto a su interacción con el sistema de gestión CRM:

- **ATC:**
  - Registro, modificación y visualización de datos de clientes. Registro de anotaciones con una capacidad de caracteres máxima.
  - Registro manual de leads.
  - Visualización del histórico de contratación.
  - Volcado de tareas y peticiones recibidas desde el sector privado para su atención y resolución.
  - Mantenimiento de un registro completo y actualizado de la información de los clientes.
- **Marketing:**
  - Visualización de métricas de marketing, como el rendimiento de campañas publicitarias y la interacción de los clientes con las comunicaciones de marketing.
  - Gestión de campañas de email marketing para llegar a clientes de manera efectiva y personalizada.
  - Utilización de datos del CRM para mejorar la segmentación y la orientación de las estrategias de marketing.
- **ATR:**
  - Gestión de tareas relacionadas con la resolución de problemas y consultas de los clientes.
  - Visualización de datos relevantes para abordar las solicitudes de los clientes.
  - Colaboración con ATC para proporcionar respuestas y soluciones efectivas a las necesidades de los clientes.
- **Desarrollo negocio:**
  - Gestión de tareas relacionadas con el desarrollo de nuevos negocios y leads.
  - Visualización de datos para evaluar el estado de leads y su seguimiento a lo largo del flujo de trabajo.



- Visualización del historial de contactación de clientes para rastrear todas las interacciones y comunicaciones previas con los mismos.
  - Visualización de dashboard con un horizonte temporal que destaque los impagos y permita un seguimiento detallado de las cuentas pendientes.
  - Generación de un reporte diario que informe sobre el estado de los contratos por CUPS, teniendo en cuenta que estos estados cambian diariamente.
  - Gestión de liquidaciones de los canales.
- **Facturación:**
    - Visualización de la ficha de registro de histórico de conversaciones con clientes.
    - Registro de datos relevantes asociados al cliente, como el número de veces que un cliente ha reclamado, el número de incidencias que han generado y las llamadas que han realizado.
    - Categorización de clientes en función de su historial y comportamiento, como fácil, difícil o crítico.

La distribución de perfiles se hará en 3 niveles de acceso:

- **Administrador:** Creación y administración de perfiles, acceso a informes, realización de transacciones en toda la herramienta y creación de nuevas entradas manuales.
- **Gestor:** Realización de transacciones en toda la herramienta y creación de nuevas entradas manuales.
- **Consultor:** Acceso a la herramienta para realizar consultas.

La herramienta también permitirá la gestión por grupos: ATC, DN, FACT, ATR y MKK.

Se dejarán entrar a las sesiones a aquellos colaboradores que, no teniendo credenciales para toda la gestión, puedan sustituir a los administradores.

### 3.2.2. **Requerimientos Técnicos**

Se detallan los requerimientos técnicos generales para la plataforma y la arquitectura del CRM.

#### 3.2.2.1. Integraciones Requeridas

El CRM vendrá acompañado de un middleware que integra la información de distintas fuentes de datos. La información se ordenará, simplificará y unificará en el middleware y se trasladará al CRM para su correcta visualización. De esta forma, se garantiza la disponibilidad de la información en el CRM cuando se necesite.

### **Requerimientos técnicos CRM**

Los requerimientos técnicos específicos del CRM son los siguientes:

- **Almacenamiento de información:** El CRM debe ser capaz de almacenar una gran cantidad de información en la ficha del cliente, con un límite de extensión alto, para garantizar que se conserve un registro completo y



detallado de todas las interacciones y transacciones pasadas. Este histórico debe incluir hilos de correo y los documentos adjuntos correspondientes. El CRM también debe ser capaz de almacenar plantillas en formato doc o excel con límite de extensión alto.

- **Roles de usuarios:** el CRM debe permitir la creación de roles de usuarios.
- **Integraciones:**
  - **Integración Middleware:** El CRM debe ser capaz de integrar los datos del middleware y debe permitir un flujo de información bidireccional en el registro manual de leads y las alertas de tareas.
  - **Integración Centralita:** El CRM debe ser capaz de conectarse con la Centralita mediante MeetIP.
  - **Integración Outlook:** El CRM debe ser capaz de conectarse con las cuentas Outlook de los usuarios y mantener la información actualizada.
  - **Integración redes sociales:** El CRM debe ser capaz de conectarse con las redes sociales actuales de Barcelona Energia (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter y Youtube) y obtener datos relevantes para Marketing. También debe ser escalable a la hora de integrar más redes sociales en el futuro.
  - **UTM tracking:** el CRM debe poder integrar rastreo por UTMs para realizar seguimiento en las campañas de marketing.
  - **Integración analítica de datos:** El CRM debe garantizar la integración con herramientas externas de analítica de datos para visualizar y monitorizar métricas de marketing. Será necesario el poder visualizar métricas extraídas de Google Analytics 4, y datos de Google Ads para monitorizar las campañas de Paid Media.

## Requerimientos técnicos Middleware

Los requerimientos técnicos específicos del middleware son los siguientes:

- **Alojamiento en nube:** el middleware debe estar alojado en la nube y debe tener acceso a los recursos necesarios de la plataforma cloud, como CPU, memoria, almacenamiento y ancho de banda.
- **Integración:** El middleware debe ser capaz de integrar los datos de Nemon y Ekon o software similar con el CRM mediante API.
- **Cálculos aritméticos:** El middleware debe ser capaz de realizar cálculos aritméticos sobre los parámetros válidos para este tipo de cálculos.
- **Clasificación:** El middleware debe organizar los datos de forma lógica y coherente, garantizando una estructuración adecuada al importar información de Ekon o software similar y Nemon al CRM.
- **Transformación de textos:** El middleware debe ser capaz de concatenar y separar valores de texto.
- **Simplificación:** El middleware debe simplificar los datos para que sean fáciles de entender y utilizar.
- **Normalización:** El middleware debe unificar los datos de diferentes fuentes en un único formato.
- **Rendimiento:** el middleware debe tener la capacidad de procesar, almacenar y explotar altos volúmenes de datos sin afectar el rendimiento.
- **Monitorización:** El middleware debe tener capacidad de monitorización de los procesos por parte de un usuario administrador.



## Requerimientos de volúmenes de datos

A continuación, se detallan las estimaciones de volumen de datos que se prevén para el sistema.

### Datos:

	Unidades	Campos por Unidad	Totales
Facturas	230000	32	7360000
Peajes	240000	30	7200000
CIF/NIF	8500	1	8500
CUPS	16000	1	16000
Contratos	27000	35	945000
Tareas	12000	10	120000
Incidencias	1100	18	19800
Impagos	3000	10	30000
Información ATR	9200	8	73600

### Documentos:

	Unidades	Peso unitario
Comunicados	8000	118KB
Certificado comunicados	8000	279KB
Contrato	7500	335KB
Certificado contrato	7500	193KB
Facturas	230000	601KB
Documentación contrato	3200	múltiple

Es fundamental tener en cuenta que las cifras presentadas son estimaciones basadas en información disponible hasta la fecha, y que estarán sujetas a cambios a medida que evoluciona el proyecto, se agregan nuevas funcionalidades o se ajustan las necesidades del usuario. Por lo tanto, es esencial que el sistema esté preparado para acomodar volúmenes más altos de datos, sin comprometer su rendimiento y disponibilidad.

El sistema debe estar diseñado con la capacidad necesaria para gestionar las cargas de trabajo previstas y, al mismo tiempo, sea flexible para adaptarse a variaciones en la demanda.

El equipo de desarrollo deberá asegurarse de que:



- El sistema cuente con una infraestructura escalable que permita aumentar o reducir los recursos según sea necesario, para acomodar cambios en la volumetría de datos.
- Se implementen estrategias de optimización y almacenamiento eficiente de datos para garantizar un rendimiento óptimo, incluso en situaciones de alta demanda.
- Se realicen pruebas de carga y estrés para evaluar el rendimiento del sistema ante diferentes niveles de carga de trabajo y para verificar que cumple con los requisitos de capacidad.

### **Requerimientos técnicos adicionales**

Además de los requerimientos técnicos específicos mencionados anteriormente, tanto el middleware como el CRM deben cumplir con los siguientes requerimientos técnicos adicionales:

- **Escalabilidad:** El sistema debe ser capaz de escalar para adaptarse al crecimiento de los datos y de la demanda de la empresa.
- **Robustez:** El sistema debe ser resistente a fallos y errores para garantizar que la información esté disponible cuando sea necesario.
- **Seguridad:** El sistema debe cumplir con los estándares de seguridad más estrictos para proteger la información de los clientes.

#### 3.2.2.2. Seguridad de Datos

Los requerimientos técnicos para garantizar la seguridad de los datos son los siguientes:

- **Identificación y autenticación:** El sistema debe utilizar métodos de identificación y autenticación fuertes para proteger el acceso a los datos. Esto incluye el uso de contraseñas seguras, la autenticación multifactor y la prevención de accesos no autorizados.
- **Encriptación:** Los datos confidenciales deben estar encriptados cuando se transmiten. Esto ayudará a proteger los datos de posibles ataques.
- **Control de acceso:** El sistema debe tener un control de acceso estricto que limite el acceso a los datos a los usuarios autorizados. Esto incluye el uso de roles y permisos para controlar qué usuarios pueden acceder a qué datos.
- **Monitoreo y auditoría:** El sistema debe estar monitoreado constantemente para detectar posibles amenazas a la seguridad. Además, tiene que estar disponible para todas aquellas auditorías periódicas que se requieran para identificar y corregir vulnerabilidades.

Para poder garantizar el respeto a la normativa de protección de datos, será necesario garantizar que el software propuesto cumpla con las medidas de seguridad suficientes que garanticen la seguridad de los datos en sus dimensiones de disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y trazabilidad; y que esté ubicado los servidores en el espacio de la Unión europea, Para demostrar que se cumple con las medidas técnicas será necesario que este software disponga de un certificado de cumplimiento de medidas de acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad, Iso 27001 o equivalente.



### 3.2.2.3. Escalabilidad

El CRM debe ser capaz de escalar para adaptarse al crecimiento de las necesidades de la empresa. Esto significa que el CRM debe ser capaz de soportar un aumento del número de usuarios, de datos y de transacciones, así como un aumento de las funcionalidades acorde a las necesidades que vayan surgiendo.

Los requisitos específicos son:

- **Capacidad de soportar un número creciente de usuarios:** El CRM debe ser capaz de soportar un número creciente de usuarios simultáneos sin afectar al rendimiento.
- **Capacidad de soportar un aumento de los datos:** El CRM debe ser capaz de soportar un aumento del volumen de datos sin afectar al rendimiento.
- **Capacidad de soportar un aumento de las transacciones:** El CRM debe ser capaz de soportar un aumento del número de transacciones sin afectar al rendimiento.
- **Ampliación de funcionalidades:** el CRM debe ser capaz de aportar distintas opciones de cara a escalar funcionalidades:
  - A través de módulos o add-ons que se puedan añadir al CRM para añadir nuevas funcionalidades.
  - A través de desarrollo personalizado de funcionalidades específicas para cubrir las necesidades de Barcelona Energía.

### 3.2.3. **Funcionalidades Requeridas**

#### 3.2.3.1. Gestión de Leads y Clientes

Se incluyen requerimientos específicos, como la unificación de información del cliente y la sincronización de correos.

#### **Leads**

##### 1. Módulo de gestión de leads

El módulo debe permitir la gestión de prospectados y contratados y la visualización de información relevante al lead. Esta información se debe poder exportar de forma ágil.

- ##### 2. Herramienta Ágil para Crear Registros
- El CRM debe ofrecer una herramienta ágil para la creación y gestión de registros de leads y empresas prospectadas que no se hayan volcado desde el ERP.

#### **Clientes**

##### 1. Alta de clientes

###### 1.1. Identificación de Clientes

- El sistema debe permitir la identificación de clientes por los siguientes campos:



- CIF/NIF.
- Nombre (empresas, instituciones, personas físicas).
- CUPS (Código alfanumérico identificativo del suministro).

#### 1.2. Asociación de Clientes y CUPS

- Debe ser posible relacionar varios titulares (CIF/NIF) con varios CUPS (relación N:N).

#### 1.3. Búsqueda de Clientes

El sistema debe permitir la búsqueda de clientes por:

- CIF/NIF.
- CUPS.
- Dirección de correo electrónico.
- Nombre.

### 2. Datos de Clientes

#### 2.1. Datos del Contrato y otros datos de cliente

Los siguientes datos del contrato y cliente correspondiente, entre otros, deben mostrarse en la ficha de cliente:

- CUP asociado.
- Dirección del suministro.
- Código postal.
- Municipio.
- Número de contrato.
- Estado del contrato.
- Estado ATR (Acceso de Terceros a Red).
- Fecha de inicio del suministro.
- Fecha de fin del suministro.
- Idioma (susceptible de cambio).
- Tarifa ATR.
- Potencia contratada (P1, P2, P3, P4, P5, P6).
- Producto contratado.
- Tipología de cliente: Doméstico, Empresarial.
- Contrataciones
- Notas
- Visualización de información básica de tareas registradas en el sistema relacionadas con el cliente.
- Cronología de acciones relacionadas con el cliente (correos, peticiones).
- Forma de envío de facturas (susceptible de cambio).
- Código de clasificación de contrato.
- CNAE (Clasificación Nacional de Actividades Económicas).
- Tramitación de alta a realizar.
- Código de contrato ATR.
- Interesado en eficiencia energética (susceptible de cambio).
- Interesado en consejos energéticos (susceptible de cambio).
- Suministro vulnerable



Se debe tener en cuenta que un mismo cliente puede tener varios contratos.

## 2.2. Usuarios Asociados

- El sistema debe permitir la gestión (alta y modificación) de usuarios asociados a un cliente, incluyendo:
  - Nombre.
  - Teléfono (susceptible de cambio).
  - Dirección de correo electrónico (susceptible de cambio).

## 2.3. Forma de Pago

Debe ser posible registrar la forma de pago de un cliente, incluyendo:

- Forma de pago (transferencia o domiciliación)
- Vencimiento (días)
- IBAN (susceptible de cambio).
- Titular de la cuenta bancaria

## 2.4. Facturas

El sistema debe permitir la visualización y consulta de facturas, incluyendo:

- CUP asociado.  
Número de factura.
- Fecha de inicio.
- Fecha de fin.
- Total de la factura.
- Fecha de emisión.
- Fecha de vencimiento.
- Detalles de consumo de energía y precios para P1, P2, P3, P4, P5 y P6.
- Detalles de consumo de potencia y precios para P1, P2, P3, P4, P5 y P6.
- Otros conceptos con y sin IVA.
- Subtotal de IVA.
- IVA.
- Alquileres.

## 2.5. Datos contables

- Se debe integrar con el segundo ERP (Ekon o software similar) para obtener información contable relacionada con las negociaciones de deuda (saldo impagado).

## 3. Tickets

### 3.1. Gestión de Tareas e Incidencias

- El sistema debe permitir la gestión de tareas e incidencias, incluyendo:
  - Nombre cliente.
  - CUPS.
  - Fecha de inicio.
  - Fecha de fin.



- Descripción.
- Tipo.
- Subtipo.
- Código de subtipo.
- Categoría.
- Estado.

### 3.2. Integración con middleware

- Debe existir una integración con los ERP (Nemon y Ekon o software similar) mediante un middleware para crear y gestionar tareas e incidencias desde ambos puntos (CRM y los ERP).

### 3.3. Alertas

- El sistema debe generar alertas para informar a los gestores sobre tareas pendientes.

## 4. Información ATR

### 4.1. Registro de ATR

- El sistema debe permitir el registro de datos relacionados con ATR, incluyendo:
  - Código de solicitud.
  - Código del proceso.
  - Rechazos.
  - Fechas de envío, incidencia, rechazo, aceptación y activación.

## 5. Peajes

### 5.1. Registro de Peajes

- El sistema debe permitir el registro de datos relacionados con peajes, incluyendo:
  - Fecha de emisión.
  - Inicio y fin del período.
  - Lecturas iniciales y finales de energía por periodos horarios: P1, P2, P3, P4, P5 y P6.
  - Procedencia de lectura inicial y final.
  - Consumo de energía por periodos horarios: P1, P2, P3, P4, P5 y P6.

## 6. Acceso Rápido a la Ficha del Cliente:

El CRM debe proporcionar acceso rápido y sencillo a la ficha del cliente desde la integración con la centralita telefónica, de modo que los agentes puedan acceder a la información relevante del cliente durante las llamadas.

### 3.2.3.2. Gestión de Marketing

Se mencionan las funcionalidades relacionadas con el marketing, incluyendo la visualización de actividad en redes sociales y campañas de email marketing.



El módulo de marketing del CRM debe permitir a Barcelona Energia gestionar de forma eficiente sus actividades de marketing. Para ello, debe proporcionar las siguientes funciones:

- **Email marketing:** módulo que permite crear plantillas de email marketing, y que se puedan seguir, controlar y medir los resultados de dichos envíos de campañas de marketing.
- **Gestión de contactos:** almacenamiento y gestión de información sobre los clientes. Esta información debe incluir, al menos, los siguientes datos:
  - Nombre
  - Apellidos
  - Dirección
  - Número de teléfono
  - Correo electrónico
- **Gestión de campañas:** creación y gestión de campañas de marketing. Estas campañas deben poder incluir, al menos, los siguientes elementos para su correcta parametrización:
  - Nombre de la campaña
  - Objetivo de la campaña
  - Tipo de campaña
  - Mensaje de la campaña
  - Fecha de inicio
  - Fecha de finalización
  - Presupuesto
  - Destinatarios (en caso de email marketing)
- **Analítica de marketing:** visualización de datos relacionados con el rendimiento de las campañas de marketing. Estos datos deben conformarse, como mínimo, por lo siguientes:
  - Número de contactos alcanzados
  - Número de clientes potenciales generados
  - Número de ventas realizadas
  - Tasa de apertura de correos electrónicos
  - Tasa de clics
- **Segmentación de clientes:** La herramienta debe permitir a los usuarios de marketing crear segmentos personalizados utilizando una variedad de criterios, como datos demográficos, comportamiento del cliente y preferencias. Debe ser posible guardar y gestionar múltiples segmentos para su uso futuro. El CRM debe proporcionar una interfaz de usuario intuitiva que permita a los usuarios ver y comprender fácilmente la composición de cada segmento.
- **Embudo de Ventas y Seguimiento de Leads:** análisis y gestión efectiva de clientes potenciales, permitiendo la recopilación, almacenamiento y seguimiento de información detallada sobre leads. El sistema debe permitir la captura y registro de



leads de diversas fuentes, incluyendo formularios en línea, eventos, redes sociales y otras fuentes de generación de leads.

### 3.2.3.3. Integración con Canales de Comunicación

Se establece la integración con canales de comunicación como un requisito.

El CRM debe integrar los siguientes canales de comunicación ya existentes en Barcelona Energia:

- **Correo electrónico:** El CRM debe poder integrarse a Outlook y Gmail y permitir a los agentes de atención al cliente enviar y recibir correos electrónicos.
- **Formularios web de contacto:** El CRM debe integrar los formularios de contacto de la web para poder visualizar la información recibida a través de este canal.
- **Redes sociales:** El CRM debe integrar las redes sociales de Barcelona Energia (Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn) para permitir al departamento de Marketing gestionar las redes a través del CRM.

El CRM debe permitir a los departamentos de Barcelona Energia utilizar estos canales de forma eficiente para visualizar la información de forma centralizada, interactuar con clientes y leads, y gestionar las relaciones con ellos.

### 3.2.3.4. Gestión de Tareas

Se especifican las funcionalidades necesarias, como avisos automáticos y asignación de estados.

A través de las tareas se debe soportar toda la gestión operativa implicada en la resolución de una tarea: registro de acciones realizadas y creación y asignación de tareas a otros usuarios internos.

Dentro del proyecto se debe plantear una solución que facilite la gestión de estos flujos de trabajo. Es indispensable la bidireccionalidad en el registro manual de leads (que los registros manuales de leads en el CRM se actualicen en el ERP, y viceversa) con eliminación de duplicidades, y la sincronización de alertas de tareas pendientes en ambos sistemas. Estas alertas se activarán a la hora de abrir y cerrar una tarea, y se debe notificar al usuario en caso de ser asignado como nuevo propietario de una tarea.

Para las alertas de tareas pendientes debe existir un botón o enlace en el CRM que abra la sesión del usuario en el ERP y lleve a la tarea pendiente correspondiente.

El sistema de gestión de tareas en el CRM debe ofrecer las siguientes funcionalidades:

- Notificación de las tareas, avisos y recordatorios.
- Integración con Outlook.
- Paneles para la gestión de las tareas pendientes.
- Asignación de tareas a otras personas.

Las tareas son catalogables de la siguiente forma:



- **Tipo de tarea:** el tipo de tarea es personalizable para satisfacer necesidades específicas.
- **Prioridad:** Esta categoría indica la importancia de la tarea. Las tareas urgentes o críticas deben tener una prioridad alta.
- **Estado:** Esta categoría indica el progreso de la tarea. Las tareas que están en curso tienen un estado en curso, mientras que las tareas completadas tienen un estado completado.
- **Fecha de vencimiento:** Esta categoría indica la fecha en la que la tarea debe completarse.
- **Responsable:** Esta categoría indica quién es el responsable de completar la tarea.

#### 3.2.3.5. Registro Automático de Transacciones

Ciertas transacciones, como el envío de correos automáticos (a partir de plantillas guardadas en el CRM) y las notificaciones fehacientes de contratos realizadas desde el ERP, deben quedar registradas automáticamente en el historial del cliente en el CRM sin necesidad de la intervención manual de un agente.

#### 3.2.3.6. Inclusión de Plantillas Word y Excel

- ◆ El CRM debe ser capaz de incluir y enviar plantillas en formatos Word y Excel. Estas plantillas deben ser personalizables y permitir la inclusión de elementos como texto fijo y logotipos.
- ◆ Autorrellenado de Plantillas:
  - Las plantillas deben ser autorrellenables y capaces de utilizar la información disponible en la base de datos del CRM. Deben ser aplicables tanto a clientes nuevos como a clientes conocidos.
- ◆ El CRM debe proporcionar un módulo que permita a los equipos de marketing crear plantillas de email marketing de manera sencilla y personalizable.

#### 3.2.3.7. Automatización de Procesos

Se requiere la automatización de procesos específicos.

#### 3.2.3.8. Informes y Análisis

La solución de CRM implementada debe permitir la configuración de dashboards que permite la visualización de métricas clave con el conocimiento que se podrá visualizar cualquier dato que se haya volcado en el CRM.

Adicionalmente se listan a continuación los informes clave para Barcelona Energia que deben quedar configurados con la implementación de la herramienta y ser de fácil extracción.



Permitiendo la selección de extracción de los mismos para el periodo seleccionado. Los informes se deben de poder descargar tanto en pdf como en formatos editables: excel, csv y similares.

Estos informes son:

- Reporte de contratación
- Reporte de empresas Contratadas
- Reporte de empresas Prospectadas
- Reporte Contratación
- Reporte de Impagos

A continuación para cada uno de los informes, se detallan la información que debe incluir y las funcionalidades asociadas requeridas:

## 1. Informes de Contrataciones

### 1.1. Contrataciones Semanales y Mensuales

- El sistema debe generar informes que muestren las contrataciones semanales y mensuales, dividiendo entre:
  - Clientes domésticos: Mostrar los nombres de los clientes y su variación mensual y semanal.
  - Clientes empresariales: Mostrar los nombres de los clientes y su variación mensual y semanal.

### 1.2. Filtrado por Producto

- Los informes deben permitir filtrar las contrataciones por tipo de producto.

### 1.3. Filtrado por Municipio

- Debe ser posible filtrar las contrataciones por municipio, con énfasis en municipios específicos como Barcelona y Ciutats AMB.

### 1.4. Filtrado por estado de Contrato

- Los informes deben permitir filtrar las contrataciones por estado de contrato: en proceso, en ejecución / vigente, y finalizado.

### 1.5. Filtrado por estado de ATR

- Los informes deben permitir filtrar las contrataciones por estado de situación con ATR.

### 1.6. Filtrado por contactación

- Los informes deben permitir filtrar por contactados para poder obtener el porcentaje de contratados sobre el total de entrada de captación.

## 2. Informes de Consultas y Prospectados

### 2.1. Consultas

- El sistema debe generar informes que detallen las consultas realizadas por los clientes, incluyendo:
  - Tipo de consulta (teléfono, correo electrónico, presencial).



- Nombres de los clientes.
- Información sobre la gestión de las consultas.

## 2.2. Prospectados

- Debe ser posible generar informes sobre los prospectados, incluyendo:
  - Nombre del cliente
    - Detalles sobre cómo se captaron (directa o indirectamente).
    - Forma de captación (email, eventos como "mercat HOSTAFRANCS," teatros, etc.).
    - Responsables de la gestión (Empresa, ATC, Marc Bonet, Iu, Control Consumo, EPI).
    - Estado de contacto (abierto, contratado, no interesado).
    - Volumen anual estimado en MWh.
    - Detalles de contacto (CUPS, correo electrónico, teléfono, idioma, gestor asignado).
    - Fecha de entrada en el sistema.
    - Fecha para volver a contactar

## 3. Informes de Contratados

### 3.1. Estadísticas de Interacciones

- Se valorará positivamente que el sistema pueda proporcionar estadísticas detalladas sobre las interacciones con los clientes, incluyendo:
  - Llamadas atendidas.
  - Correos electrónicos (recibidos y gestionados).
  - Formularios web (solicitudes).
  - Consultas presenciales.
  - Emisión de llamadas.

### 3.2. Informe de Contrataciones

- Se deben generar informes que muestren el total de contrataciones realizadas en un período específico. Debe incluir:
  - Número de llamadas atendidas
  - Número de e-mails (recibidos y gestionados)
  - Número de contrataciones presenciales
  - Número de emisiones
  - Consejo de usuarios (adhesiones)
  - Total contrataciones (doméstico y empresa)
  - Total bajas (doméstico y empresa)
  - TT (20%): tasa de transformación de leads (la suma de particulares y empresas entre el análisis entrante).
  - Número de particulares
  - Número de empresas
  - Aceptaciones Vilawatt (doméstico y empresa)
  - Análisis entrante (por captación, por ATC, otros)

### 3.3. Informe de liquidaciones



- Se deben generar informes que muestren el total de liquidaciones por canal realizadas por mes en un período específico. Debe incluir:
  - Número de liquidación
  - Fecha de la factura
  - Importe sin IVA del albarán
  - Importe bruto de la factura (Importe sin IVA \* 1,21).
  - Total Factura (Importe bruto - Importe sin IVA \* 0,15).
  - Importe acumulado (Total Factura del mes actual sumado a lo acumulado hasta el mes anterior).
  - Total Disponible actual: El Total Disponible se obtiene del total neto de facturas. El Total Disponible actual se calcula restando el Total Factura del mes actual al Total Disponible del mes anterior.

#### 4. Generación de Informes Personalizados

##### 4.1. Herramienta de Creación de Informes

- El sistema debe proporcionar una herramienta de creación de informes personalizados que permita a los usuarios definir sus propios informes en función de criterios específicos.

##### 4.2. Programación de Informes Automáticos

- Debe ser posible programar la generación automática de informes y su envío por correo electrónico a los usuarios designados en intervalos regulares.

#### 5. Informe de impagos

- El sistema debe proporcionar una herramienta que permita realizar un seguimiento de impagos de manera sencilla y eficaz, lo que facilitará la gestión financiera y la toma de decisiones.
- El sistema debe generar informes que detallen los impagos de clientes, incluyendo:
  - CUPS del cliente.
  - CIF asociado.
  - Nombre del cliente.
  - Importe factura.
  - Número factura.
  - Fecha factura.
  - Motivo aviso.
  - Idioma cliente.
  - Municipio cliente.
  - Fecha de aviso. En caso de que no tenga ninguna fecha de envío de comunicado registrada, se catalogará como impago nuevo y el sistema deberá alertar para realizar el comunicado.
  - Observaciones.
  - Deuda total por cliente (dato incremental).
  - Deuda por CUPS (suministro).
  - Suministro vulnerable.



6. Análisis Avanzado
  - 6.1. Herramientas de Análisis de Datos
    - Se valorará positivamente el poder realizar análisis de datos que permitan a los usuarios explorar tendencias, identificar patrones y tomar decisiones basadas en datos.
  
7. Dashboards y Visualización de Datos
  - 7.1. Paneles de Control Interactivos
    - El sistema CRM debe ofrecer paneles de control interactivos que permitan a los usuarios explorar los datos y generar informes personalizados en tiempo real.
  
  - 7.2. Visualización de Datos Gráficos
    - Debe ser posible representar los datos en forma de gráficos para facilitar la comprensión y la toma de decisiones.
  
  - 7.3. Exportación de Datos e Informes
    - El sistema debe permitir la exportación de informes y datos en formatos compatibles y editables para facilitar su análisis, edición y compartición.
  
8. Integración con Herramientas Externas
  - 8.1. Integración con Microsoft Excel
    - Debe ser posible importar y exportar datos desde y hacia Microsoft Excel para facilitar la compatibilidad con las herramientas utilizadas anteriormente.
  
  - 8.2. Integración con Herramientas de Análisis Externo
    - El CRM debe ser compatible con herramientas de análisis de datos externas, lo que permite una mayor flexibilidad en el análisis de datos avanzados.
  
9. Gestión de Datos Ágil y Extracto de Información
  - 9.1. Extracción Ágil de Datos de Clientes:
    - El CRM deberá proporcionar una herramienta que permita la extracción de datos de clientes de manera ágil, permitiendo a los usuarios acceder a información relevante de manera rápida y eficiente.
  
  - 9.2. Liquidaciones de Canales:
    - Se requerirá una herramienta que simplifique la realización de liquidaciones de canales, proporcionando una solución más eficiente que la utilización de hojas de cálculo Excel.
  
10. Facilitar la Generación de Informes de Seguimiento
  - 10.1. Herramienta para Informes de Seguimiento:
    - Se recomienda que el CRM incluya una herramienta integrada para la generación de informes de seguimiento. Esta herramienta deberá ser capaz de tratar datos de facturación, así como información del punto



de suministro, como el consumo eléctrico, potencias y precios.

## 11. Informes de Marketing

### 11.1. Informes de Redes Sociales:

- Debe ser posible enlazar las redes sociales con el CRM y generar informes automáticos mensuales que muestren métricas clave y el rendimiento de las estrategias de redes sociales.

### 11.2. Informes de Comportamiento del Cliente:

- El CRM debe proporcionar informes detallados sobre el comportamiento de cada cliente, así como los resultados de las campañas de marketing, para afinar las estrategias y mejorar los resultados.

### 11.3. Informes de Clientes:

- Debe ser capaz de ofrecer informes sobre el comportamiento de los clientes, lo que permitirá adaptar los mensajes del departamento de marketing y personalizar las estrategias.

### 11.4. Métricas de Campaña:

- El sistema debe proporcionar métricas de campaña, incluyendo tasas de respuesta, tasas de conversión y rendimiento de la inversión (ROI).

### 11.5. Información en Línea:

- El CRM debe facilitar la obtención de información sobre la interacción de los clientes con el sitio web y las redes sociales, lo que permitirá un análisis más profundo de la presencia en línea y el compromiso de los clientes.

La implementación de estas funcionalidades en el CRM garantizará una gestión eficiente del marketing, permitiendo a los equipos de marketing crear campañas efectivas, segmentar clientes de manera precisa y analizar el rendimiento de las estrategias en línea y fuera de línea.

#### 3.2.3.9. Accesos directos

Será altamente valorable que el CRM permita accesos directos a los módulos y dashboards más utilizados por el usuario.

#### 3.2.4. **Migración de Datos**

Esta sección tiene como objetivo especificar las migraciones de datos requeridas desde diversos orígenes de datos hacia el sistema CRM mediante la implementación de un middleware.



La migración de datos abarca únicamente la transferencia de información clave relacionada con el proceso de captación de leads del departamento de Desarrollo de Negocio, e incluirá la transferencia de información correspondiente desde 11/2018.

El proceso de migración de datos sigue el siguiente flujo:

- Identificación y selección de datos relevantes en las hojas de cálculo de captación de leads.
- Transformación y limpieza de datos para garantizar su integridad y coherencia.
- Carga de datos en el middleware, asegurando la sincronización adecuada y la estructura correcta.
- Transferencia de datos desde el middleware al CRM, con énfasis en la seguridad y la integridad de los datos durante todo el proceso.

Los datos críticos en la migración son los siguientes:

## **1. Hojas de cálculo utilizadas en el proceso de captación de leads**

### **1.1. Parámetros excel prospectados**



Campo	Descripción
Razón Social	Nombre de la empresa
Persona de contacto	Nombre de la persona de contacto
Captación	Canal de captación
Forma Captación	Método de captación
Gestionado por	Nombre del gestor
Contactado	Fecha de contacto
Estado contacto	Estado del contacto
Volumen Anual Estimado MWh	Volumen estimado de consumo anual en MWh
Cups	Código de identificación de la empresa
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico de la empresa
Teléfono	Número de teléfono de la empresa
Idioma	Idioma de la empresa
Gestor	Nombre del gestor asignado
Fecha Entrada	Fecha de entrada del contacto en el CRM
Fecha volver a llamar / seguimiento	Fecha de la próxima llamada o seguimiento
Fecha volver a llamar / Fecha fin contrato	Fecha de la próxima llamada o fecha de fin de contrato
Feedback Scoring	Valoración del cliente
Feedback Numerico €/KWh	Valoración numérica del cliente
Feedback	Comentarios del cliente



### 1.1. Parámetros excel prospectados Fotovoltaica

Columna	Descripción
Gestor	Nombre del gestor de la tarea
Estat	Estado actual de la tarea
Segment	Segmento del cliente
Tipo	Tipo de tarea (instalación o mantenimiento)
Num. Tarea	Número de la tarea
Nomenclatura BE	Nomenclatura interna de la tarea
Nº de cups	Número de código unificado de punto de suministro (CUPS)
Client BE	Nombre del cliente en el sistema BE
Identificació client	Identificación del cliente
CIF	CIF del cliente
Contacte	Nombre del contacto del cliente
Càrrec	Cargo del contacto del cliente
Email	Correo electrónico del contacto del cliente
Telf	Teléfono del contacto del cliente
CUPS	Código unificado de punto de suministro (CUPS)
Tensió Instal·lació	Tensión de la instalación
Tarifa	Tarifa eléctrica del cliente
Consum anual kWh	Consumo anual de energía eléctrica del cliente
Direcció	Dirección del cliente
Localitat	Localidad del cliente
CP	Código postal del cliente
Data contacte inicial	Fecha del primer contacto con el cliente
Data ultim contacte	Fecha del último contacto con el cliente
Tecnic estudi	Nombre del técnico que realizó el estudio de viabilidad
Data enviament estudi	Fecha del envío del estudio de viabilidad al cliente
Data visita tècnica	Fecha de la visita técnica al cliente
Enginyeria	Nombre de la empresa de ingeniería que elaboró el proyecto
Data pressupost enginyeria	Fecha del envío del presupuesto de ingeniería al cliente



Data firma contracte	Fecha de la firma del contrato entre el cliente y la empresa
Potència kWp	Potencia de la instalación en kWp
Cost Instal·lació (IVA inclòs)	Coste de la instalación con IVA
€/kWpic (sense IVA)	Coste por kWp sin IVA
Cost Instal·lació (sense IVA)	Coste de la instalación sin IVA
Marge BE %	Marge de beneficio de la empresa
Marge BE en €	Marge de beneficio de la empresa en euros
Fase del projecte	Fase actual del proyecto
Gestió del IBI	Gestión del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)
Gestió Next Generación	Gestión de la compensación de energía excedentaria con el sistema eléctrico
Comentaris o feedback	Comentarios o feedback sobre la tarea

### 3.2.5. **Capacitación**

#### 3.2.5.1. Plan de Capacitación Inicial

Se requerirá un programa de capacitación inicial para todos los usuarios que incluya, al menos:

- Introducción a la plataforma CRM y su importancia en las operaciones de la empresa.
- Navegación básica por la interfaz de usuario.
- Acceso y actualización de datos de clientes.
- Gestión de contactos, tareas y registros.
- Generación y seguimiento de ventas y oportunidades.
- Uso de informes y paneles de control.

#### 3.2.5.2. Plan de Capacitación por perfil

Se requiere un plan de capacitación para cada tipo de perfil que utilizará el CRM.

##### **1. Perfil de Administrador**

Los usuarios designados como administradores desempeñan un papel central en la configuración y administración del CRM. Su capacitación deberá incluir los siguientes elementos:

**1.1. Creación y Administración de Perfiles:** Los Administradores deben aprender a crear y gestionar perfiles de usuario, definiendo los niveles de acceso y los permisos específicos para cada rol.

**1.2. Acceso a Informes:** Deben estar capacitados en la generación y personalización de informes y paneles de control para el monitoreo y análisis de datos.



**1.3. Transacciones y Creación Manual:** Los Administradores deberán ser competentes en el proceso de transacciones en todas las áreas de la herramienta y en la creación manual de registros cuando sea necesario.

**1.4. Gestión de Datos:** Los administradores también deben ser entrenados en la gestión de datos, incluyendo:

- Importación y exportación de datos.
- Limpieza y deduplicación de registros.

**1.5. Integraciones:** integración con otras herramientas y sistemas.

**1.6. Soporte técnico básico:** Resolución de problemas comunes.

## 2. Perfil de Gestor

Los usuarios con el perfil de gestor son responsables de la interacción directa con los datos y de la administración de registros en el CRM. La capacitación de este perfil incluirá:

**2.1. Transacciones y Creación Manual:** Los Gestores deben recibir capacitación sobre cómo realizar transacciones en todas las áreas de la herramienta y cómo crear registros de forma manual cuando sea requerido.

**2.3. Personalización de Datos:** Deben ser capaces de personalizar campos y categorías de datos según las necesidades específicas de su área de trabajo.

## 3. Perfil de Consultor

Los usuarios con el perfil de consultor tienen un acceso más restringido y se centran principalmente en la consulta de datos. Su capacitación se enfocará en:

**3.1. Acceso a la Herramienta para Consultas:** Los Consultores deben aprender a navegar eficazmente en la herramienta para buscar información y realizar consultas.

**3.2. Consulta de Datos y Reportes:** Deben estar capacitados en la generación de consultas, la búsqueda de datos relevantes y la interpretación de informes predefinidos.

### 3.2.5.3. Recursos de Formación

La empresa debe proporcionar formación online sobre los siguientes temas:

- **Introducción al CRM:** Este curso debe proporcionar a los usuarios una visión general del CRM, incluyendo sus funciones, beneficios y cómo utilizarlo.
- **Uso básico del CRM:** Este curso debe enseñar a los usuarios cómo utilizar las funciones básicas del CRM, como la creación de registros de clientes, el seguimiento de las oportunidades y la generación de informes.
- **Avanzado del CRM:** Este curso debe enseñar a los usuarios cómo utilizar las funciones avanzadas del CRM, como la automatización del marketing, la gestión de campañas y el análisis de datos.
- **Personalización del CRM:** Este curso debe enseñar a los usuarios cómo personalizar el CRM para adaptarse a las necesidades de la empresa.

La formación online debe ser flexible y asequible, para que los usuarios puedan aprender a su propio ritmo y en cualquier momento.



### 3.2.6. **SoporteTécnico**

Se resalta la importancia de contar con un proveedor de soporte técnico debido a la limitación de recursos en el equipo de Barcelona Energia.

La solución debe ofrecer una bolsa de horas anuales de soporte técnico de Desarrollo durante el período del contrato, con el fin de abordar y solucionar cualquier problema que pueda surgir tras la implementación inicial del CRM y el middleware. Esta bolsa de horas estará disponible para su utilización a demanda.

Las horas de soporte de desarrollo se destinarán a abordar cualquier necesidad de personalización, correcciones de errores, mejoras o implementaciones adicionales que puedan surgir durante la operación del CRM. Barcelona Energia podrá utilizar esta bolsa de horas según sus necesidades, lo que garantiza flexibilidad en la evolución del sistema y la adaptación continua a los requisitos cambiantes del negocio.

Las horas no utilizadas podrán ser acumuladas para su utilización en futuros períodos del contrato, lo que brinda un margen adicional de agilidad y recursos para optimizar el sistema a lo largo del tiempo.

El CRM también debe contar con soporte 24 horas, con un tiempo de respuesta corto, preferiblemente mediante chat o de forma telefónica.

## 4. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATO

### 4.1. **Responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria. Equipo mínimo adscrito.**

El contratista deberá nombrar un responsable del contrato, que actuará como interlocutor delante de Barcelona Energia (en adelante BE), y que será el responsable de la correcta ejecución del servicio.

Entre otras cosas el responsable deberá:

- garantizar el cumplimiento de las actividades comprometidas en su oferta, en plazos y costes,
- informar a BE de cualquier incidente que afecte a la planificación, con tiempo suficiente para elaborar medidas de mitigación,
- reportar periódicamente el avance y situación del proyecto durante el periodo de implantación,
- y atender todas las dudas de los interlocutores designados por BE.

Durante la ejecución del proyecto se realizarán reuniones de seguimiento entre los responsables de la empresa adjudicataria y los responsables de BE. La periodicidad se acordará entre las partes y podrá variar según las fases de ejecución del proyecto. En estas reuniones se comprobará la evolución del proyecto y en su caso se tomarán las medidas correctoras oportunas.

Para ello, el Adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar toda la información y documentación que soliciten las personas designadas por BE a tales efectos, para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas e incidencias que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.



Se establecerá un equipo de trabajo, formado por personal a nombrar por BE y por la empresa adjudicataria, de seguimiento del proyecto, así como de formación continua.

Las reuniones del equipo de trabajo, una vez acabado el proceso de puesta en marcha, se celebrarán, como mínimo de forma trimestral, dando prioridad a la modalidad telemática.

Los licitadores se comprometen a adscribir los medios personales necesarios para garantizar la correcta ejecución del contrato. A este compromiso se le atribuye el carácter de obligación esencial a los efectos previstos en la Ley de contratos del sector público.

Se requieren como mínimo los siguientes perfiles profesionales:

- **Jefe de Proyecto:** Se encargará de la dirección material del proyecto, desde el inicio del proyecto hasta su finalización, sometiendo a la aprobación de la comisión directora del proyecto el desempeño de los diferentes hitos, las incidencias o aspectos relevantes para el desarrollo del proyecto, así como cualquier desviación respecto al proyecto original. Se ocupará también de actualizar la documentación del proyecto y levantar actas de las reuniones de trabajo, entregando copia puntualmente a BE. Adicionalmente, será responsable de dar una primera respuesta, en un plazo máximo de 24 horas, a cualquier cuestión planteada por el equipo de BE, o en su defecto comunicar la fecha en que se dará respuesta a la cuestión mencionada.
- **Técnicos de sistemas:** Ofrecerán el servicio de configuración de los elementos de software y base de datos incluidos en la propuesta de implantación.
- **Consultores:** Especializados en los módulos requeridos y responsables de la formación del personal y de solventar sus consultas, con competencias y habilidades en relación, atención y comunicación con usuarios, conocimientos amplios funcionales, técnicos y organizativos.
- **Técnicos de implantación:** responsables de la ejecución del proceso de migración e implantación y de las integraciones con sistemas externos, con competencias y habilidades en relación, atención y comunicación con usuarios, conocimientos amplios funcionales, técnicos y organizativos.

En caso de que se produzca cualquier modificación en la composición del equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario, deberá garantizar que la persona que se proponga en sustitución acredite como mínimo el mismo conocimiento y experiencia que la persona saliente. Además, se tendrá que reservar un número de horas de trabajo suficientes para garantizar la adecuada transferencia de conocimiento entre el miembro del equipo saliente y el entrante.

BE se reserva el derecho de solicitar la sustitución de alguna de las personas de los perfiles que el adjudicatario haya incorporado al proyecto, ante posibles carencias de conocimiento, incumplimiento de tareas y/o hitos, ausencias, etc. Cualquiera que BE considere debidamente justificada y que el adjudicatario deberá sustituir.

#### **4.2. Responsable del contrato por parte de BE.**

Por parte de BE, se designará un responsable del contrato, que será el interlocutor principal con el adjudicatario.



## **5. RETRIBUCIÓN DEL SERVICIO**

El adeudo de los servicios se hará de acuerdo con los diferentes precios unitarios que refleja el contrato, en base a la efectiva realización de los mismos. Por tanto, en el año contractual se abonará la totalidad del suministro, junto con la implantación, los servicios relacionados a la misma y las licencias y suscripción anual; una vez correctamente instalado el programa. En el caso de ejecución de las posibles prórrogas, el pago de la suscripción anual se realizará a principios de año.

Al final de cada intervención, el Adjudicatario procederá a la realización de un Certificado de actuación donde consten:

- Nº de pedido.
- Fecha de finalización del servicio.
- Concepto, deberá indicar el nº de expediente.
- Alcance realizado junto con su valor económico.

La Certificación de realización de los servicios deberá ser revisada y aprobada por BE.

Una vez aprobada la certificación, el Adjudicatario emitirá una factura con los cargos o adeudos que procedan en concepto de trabajos realizados

## **6. GARANTIAS**

Según el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, y en base a la consideración del presente procedimiento como producto digital, el Adjudicatario deberá garantizar el alcance del suministro objeto de este pliego en lo referente a defectos y errores en la ejecución de estos por un periodo de 2 años, contando a partir de la fecha de recepción del suministro.

Durante este período, el proveedor se compromete a resolver cualquier defecto, error o disfunción que pueda surgir en el sistema, de acuerdo con los términos y condiciones estipulados en el contrato.

La garantía cubrirá, pero no se limitará a, los siguientes aspectos:

- Corrección de errores en el software.
- Solución de fallos en el middleware que afecten el funcionamiento del sistema.
- Atención y resolución de problemas que afecten el rendimiento y la operatividad del sistema.