

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI CENTRE D'ATENCIÓ MULTICANAL (CAM) PER A LA CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDÚSTRIA, SERVEIS I NAVEGACIÓ DE BARCELONA

EXP. 401/2026

ÍNDEX

1	ANTECEDENTS	5
2	OBJECTE	5
3	SERVEIS	9
3.1	ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT ENTRANT / SORTINT DE CCB.....	9
3.2	ATENCIÓ BACK OFFICE CCB.....	9
3.3	ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT ENTRANT / SORTINT DE LLOTJA	10
3.4	ATENCIÓ BACK OFFICE LLOTJA	10
3.5	CAMPANYES COMERCIALS	11
4	INDICADORS OBJECTIU	12
4.1	TIPUS D'INDICADORS	12
4.2	PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT INDICADORS.....	17
4.3	CONDICIONS D'APLICACIÓ.....	17
4.4	DEFINICIONS	17
5	MODEL DE RELACIÓ	18
5.1	ORGANITZACIÓ PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	18
5.1.1	Informació de gestió.....	18
5.1.2	Model de Gestió.....	19
5.1.3	Repartiment de Rols i Responsabilitats	20
5.2	PREVISIÓ DE LA DEMANDA.....	21
5.3	AGENTS PREVISTOS.....	21
5.4	COMPLIMENT DEL CONVENI COL·LECTIU	22
5.5	SEGUIMENT I CONDUCCIÓ	22
6	CONTINUÏTAT DEL NEGOCI	23
6.1	PLA DE CONTINGÈNCIA.....	23
6.2	PLANS DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ	25
7	REQUISITS.....	26
7.1	REQUISITS DE PERSONES.....	26
7.1.1	Organigrama.....	26
7.1.2	Perfils	27
7.1.3	Assignació de perfils d'agent a serveis	29
7.1.4	Ratis.....	29
7.1.5	Formació	29
7.1.6	Motivació	31
7.1.7	Cost de formació i perfils qualificats	31
7.2	REQUISITS DE GESTIÓ DE LES OPERACIONS – QUALITAT	32

7.2.1	Avaluació de la qualitat percebuda	32
7.2.2	Avaluació de la qualitat entregada	32
7.2.3	Control de qualitat	35
7.2.4	Sessions de calibratge	35
7.2.5	Costos derivats de la gestió de la qualitat.....	35
7.2.6	Gestió del coneixement	35
7.3	REQUISITS D'INFRAESTRUCTURA	37
7.3.1	Local	37
7.3.2	Capa de Gestió de Contactes	38
7.3.3	Lloc	38
8	MECANISMES DE RETRIBUCIÓ.....	39
8.1	DEFINICIÓ DEL PREU	39
8.2	CONCEPTES INCLOSOS.....	39
8.3	MÀXIM CONTRACTUAL.....	39
8.4	PENALITZACIONS I LÍMITS ECONÒMICS.....	39
8.5	BONIFICACIONS PER EXCEL·LENCIA EN EL SERVEI	39
8.6	MECANISMES DE RETRIBUCIÓ	40
9	ANNEXOS	41
9.1	DEFINICIONS.....	41
9.2	INFORMACIÓ HISTÒRICA I VOLUMETRIA	42
9.2.1	Detall per servei	42
9.2.2	Detall trucades per franja horària	43
9.2.3	Detall per idioma	43
9.2.4	Temps mitjans d'operació	44
9.2.5	Condicions laborals actuals	44

1 ANTECEDENTS

El telèfon 93 416 93 00, els formularis web i el correu electrònic són la principal via de comunicació entre les empreses i la Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Barcelona

El nombre i tipologia d'informacions gestionades varien en funció dels mesos de l'any i de les franges horàries diàries. Per això, és indispensable disposar d'un Centre d'Atenció Multicanal capaç d'adaptar-se a les necessitats canviants tant en volums com en canals i tipologies d'informacions a gestionar.

2 OBJECTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és la prestació integral del servei de **Centre d'Atenció Multicanal (CAM)** per a la **Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Barcelona (CCB)** i els serveis associats de la Llotja de Mar, incloent l'atenció entrat/sortint, així com els serveis de supervisió, qualitat, formació, planificació, reporting i millora contínua necessaris per garantir una prestació homogènia, flexible, traçable i orientada a resultats.

Aquest servei integral ha d'incloure tots aquells canals actuals i futurs necessaris per a l'atenció multicanal dels clients de CCB.

Els canals actuals de contacte de CCB per als seus clients, atesos des del CAM, són els següents:

- Canal Telefònic:

Telèfon	Servei
93 416 93 00	Servei d'atenció al client de Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Barcelona
93 295 64 50	Servei d'atenció al client de la Llotja de Mar de Barcelona

- Canal Correu Electrònic:

Correu electrònic	Servei
cambra@cambrabcn.cat	Correu electrònic genèric del Servei Atenció al Client de Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Barcelona

- Canal Formulari Web:

Contacta amb nosaltres

Si vols posar-te en contacte amb nosaltres omple aquest formulari:

Nom *	Primer cognom *
<input type="text" value="Nom *"/>	<input type="text" value="Primer cognom *"/>
Segon cognom	Adreça electrònica *
<input type="text" value="Segon cognom"/>	<input type="text" value="Adreça electrònica *"/>
Telèfon	Soc *
<input type="text" value="Telèfon"/>	<input type="text" value="Soc *"/>
Observacions *	
<input type="text" value="Observacions *"/>	

He llegit i accepto la **política de privacitat** *

Informació bàsica sobre el tractament de dades (Reglament (UE) 2016/679) Responsable del tractament: Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Barcelona. **Finalitats:** Respondre a les consultes i dubtes plantejats, enviar informació sol·licitada, enviar comunicacions o propòsit del seu àmbit d'interès, i si ho assenyalat, enviar-li informació de la corporació, així com avantatges i descomptes exclusius. **Legitimació:** Interès legítim d'atenció als/les usuaris/es, interès legítim de mercadotecnia art.21.2 Llei 34/2002 i consentiment. **Destinataris/es:** Les dades no es comunicaran a tercers, llevat que ho exigeixi una llei o sigui necessari per la resolució de la consulta. **Drets:** Accedir, rectificar i suprimir dades, així com la resta que s'exposen a les Polítiques de Privacitat. **Més informació** a les [Polítiques de privacitat](#) de la Cambra.

Enviar

Plantilla del Formulari Web de CCB

- Canal “M’interessa”:

El CAM només gestiona els casos en que el correu associat al servei/producte és el genèric de CCB. En la resta de cassos són les àrees tècniques de CCB les encarregades de la seva gestió

Vols saber més sobre Desgravacions fiscals per al sector cultural?

Nom *

Primer cognom *

Segon cognom

Adreça electrònica *

Telèfon

Soc *

Comentari *

0 de 512 màxim de caràcters

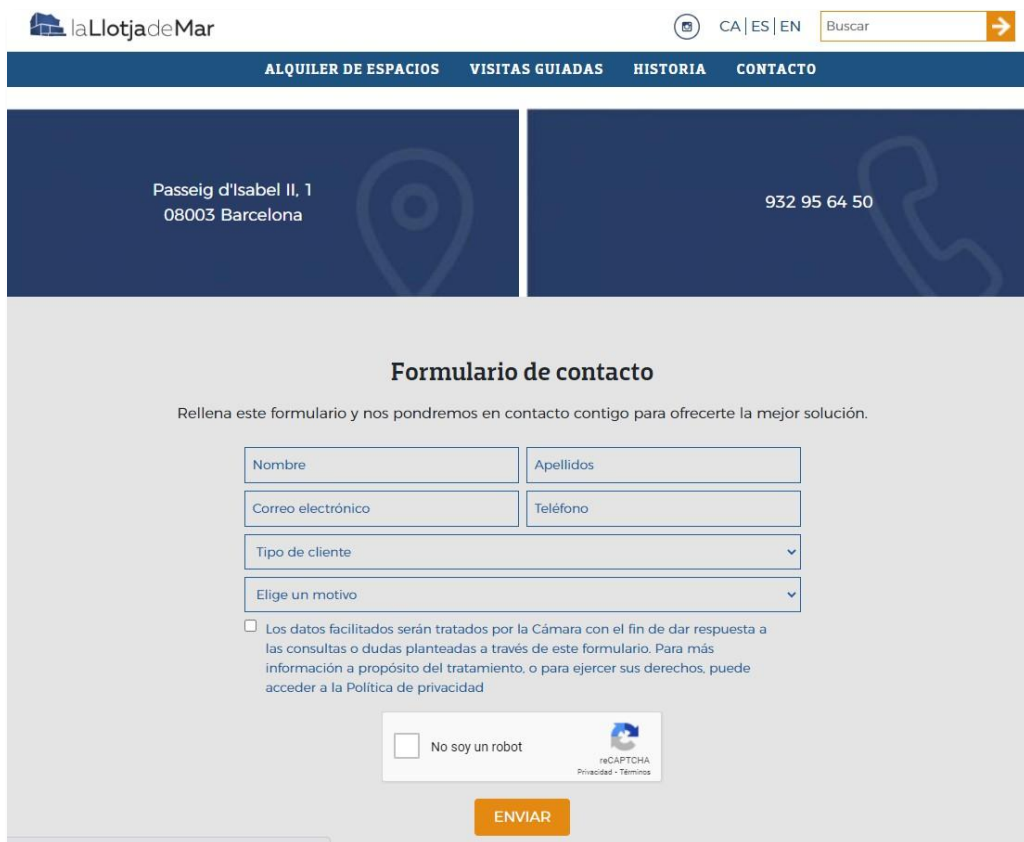
He llegit i accepto la **política de privacitat** *

Informació bàsica sobre el tractament de dades (Reglament (UE) 2016/679) Responsable del tractament: Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Barcelona. **Finalitats:** Respondre a les consultes i dubtes plantejats, enviar informació sol·licitada, enviar comunicacions a propòsit del seu àmbit d’interès, i si ho assenyalo, enviar-li informació de la corporació, així com avantatges i descomptes exclusius. **Legitimació:** Interès legítim d’atenció als/a les usuàries/es, interès legítim de mercadotecnia art.21.2 Llei 34/2002 i consentiment. **Destinataris/es:** Les dades no es comunicaran a tercers, llevat que ho exigeixi una llei o sigui necessari per la resolució de la consulta. **Drets:** Accedir, rectificar i suprimir dades, així com la resta que s’exposen a les Politiques de Privacitat. **Més informació** a les **Polítiques de privacitat** de la Cambra.

Enviar

Exemple de “M’interessa”

- Canal Formulari Web de la Llotja de Mar:



The screenshot shows the website header for laLlotja de Mar, including navigation links (ALQUILER DE ESPACIOS, VISITAS GUIADAS, HISTORIA, CONTACTO) and a search bar. Below the header, contact information is displayed: 'Passeig d'Isabel II, 1 08003 Barcelona' and the phone number '932 95 64 50'. The main content area features a 'Formulario de contacto' with the following fields: 'Nombre', 'Apellidos', 'Correo electrónico', 'Teléfono', 'Tipo de cliente', and 'Elige un motivo'. A checkbox for privacy policy consent is present, along with a reCAPTCHA widget and an 'ENVIAR' button.

laLlotja de Mar CA | ES | EN Buscar

ALQUILER DE ESPACIOS VISITAS GUIADAS HISTORIA CONTACTO

Passeig d'Isabel II, 1
08003 Barcelona

932 95 64 50

Formulario de contacto

Rellena este formulario y nos pondremos en contacto contigo para ofrecerte la mejor solución.

Nombre Apellidos

Correo electrónico Teléfono

Tipo de cliente

Elige un motivo

Los datos facilitados serán tratados por la Cámara con el fin de dar respuesta a las consultas o dudas planteadas a través de este formulario. Para más información a propósito del tratamiento, o para ejercer sus derechos, puede acceder a la Política de privacidad

No soy un robot reCAPTCHA Privacidad - Términos

ENVIAR

Plantilla del Formulari Web Llotja de Mar

3 SERVEIS

Tots els serveis inclosos en el contracte hauran d'operar sota un principi de traçabilitat única del client, registre homogeni de les interaccions, integració funcional entre canals i aplicació uniforme de protocols, criteris de qualitat i regles d'escalat.

3.1 ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT ENTRANT / SORTINT DE CCB

Aquest servei, en endavant FO de CCB, consisteix en la recepció, registre, solució, així com en l'emissió de contactes com a resposta d'interaccions prèvies efectuades pels canals de Front Office de CCB.

Tipus d'atenció	Canal Telefònic
Idioma	Català, castellà indistintament i anglès.
Horari	Horari durant període de jornada completa: <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a dijous, excepte festius estatals i catalans, de 08:30h a 17:00h. • Divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h. Horari durant període de jornada intensiva (Setmana Santa, Nadal i estiu): <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h.
Canals	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefònic. • Altres canals de comunicació en temps real amb clients que poguessin llançar-se en un futur.
Col·lectiu al qual atén	Clients empresa (gran empresa, PIME, institucions) i clients particulars (autònom, emprenedor, professional, particular, estudiants).
Procés que realitza	A títol informatiu i en cap cas limitatiu, consistiran en: <ul style="list-style-type: none"> • Resolució de peticions d'informació / consultes generals i/o bàsiques relacionades amb l'atenció al client o la gestió del cicle de vida del client en tots els seus apartats. • Gestió de les altes, baixes, modificacions de dades personals i/o professionals dels clients segons procediment. • Atenció a possibles queixes i reclamacions. • Informació i gestió de possibles sol·licituds i consultes que puguin sorgir en relació amb els productes i serveis prestats per CCB. • Programar cites. • Qualsevol altra activitat, dins de l'àmbit d'atenció al client.

3.2 ATENCIÓ BACK OFFICE CCB

Aquest servei, en endavant BO de CCB, consisteix en la recepció, registre i solució dels contactes que es poguessin efectuar pels diferents canals de Back Office de CCB:

Tipus d'atenció	Canal Correu Electrònic
Idioma	Català i castellà indistintament i anglès.
Horari	Horari durant període de jornada completa: <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a dijous, excepte festius estatals i catalans, de 08:30h a 17:00h. • Divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h. Horari durant període de jornada intensiva (Setmana Santa, Nadal i estiu): <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h.
Canals	<ul style="list-style-type: none"> • Correus electrònics actualment disponibles. • Canal Webmail a través de Formulari Web del CCB. • Altres canals de comunicació asíncrona amb clients que poguessin llançar-se en un futur.
Col·lectiu al qual atén	Clients empresa (gran empresa, PIME, institucions) i clients particulars (autònom, emprenedor, professional, particular, estudiants).

Procés que realitza	A títol informatiu i en cap cas limitatiu, consistiran en: <ul style="list-style-type: none"> • Resolució de peticions d'informació / consultes generals i/o bàsiques relacionades amb l'atenció al client o la gestió del cicle de vida del client en tots els seus apartats. • Gestió de les altes, baixes, modificacions de dades personals i/o professionals dels clients segons procediment. • Atenció a possibles queixes i reclamacions. • Modificació de dades de clients, dades personals, senyes bancàries, adreces de correspondència, etc. • Informació i gestió de possibles sol·licituds i consultes que puguin sorgir en relació amb els productes i serveis prestats per CCB. • Programar cites. • Qualsevol altra activitat, dins de l'àmbit d'atenció al client.
----------------------------	---

3.3 ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT ENTRANT / SORTINT DE LLOTJA

Aquest servei, en endavant FO de LLOTJA, consisteix en la recepció, registre i solució dels contactes que es poguessin efectuar pels canals de Front Office de LLOTJA.

Tipus d'atenció	Canal Telefònic
Idioma	Català, castellà indistintament i anglès.
Horari	Horari durant període de jornada complerta: <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a dijous, excepte festius estatals i catalans, de 08:30h a 17:00h. • Divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h. Horari durant període de jornada intensiva (Setmana Santa, Nadal i estiu): De dilluns a divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h.
Canals	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefònic • Altres canals de comunicació en temps real amb clients que poguessin llançar-se en un futur.
Col·lectiu al qual atén	Clients empresa (gran empresa, PIME, institucions) i clients particulars (autònom, emprenedor, professional, particular).
Procés que realitza	A títol informatiu i en cap cas limitatiu, consistiran en lloguer d'espais per a: <ul style="list-style-type: none"> • Celebracions • Reunions i conferències • Esdeveniments i congressos • Rodatge i fotografia • Càtering homologats • Informació i gestió de possibles sol·licituds i consultes que puguin sorgir en relació amb els productes i serveis prestats per LLOTJA

3.4 ATENCIÓ BACK OFFICE LLOTJA

Aquest servei, en endavant BO de LLOTJA, consisteix en la recepció, registre i solució dels contactes que es poguessin efectuar pels diferents canals de Back Office de CCB:

Tipus d'atenció	Canal Webmail
Idioma	Català i castellà indistintament i anglès.
Horari	Horari durant període de jornada complerta: <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a dijous, excepte festius estatals i catalans, de 08:30h a 17:00h. • Divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h. Horari durant període de jornada intensiva (Setmana Santa, Nadal i estiu): <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h.
Canals	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Webmail a través de Formulari Web de LLOTJA. • Altres tecnologies i/o canals de comunicació asíncrona amb clients que poguessin llançar-se en un futur.
Col·lectiu al qual atén	Clients empresa (gran empresa, PIME, institucions) i clients particulars (autònom, emprenedor, professional, particular).

Procés que realitza	<p>A títol informatiu i en cap cas limitatiu, consistiran en lloguer d'espais per a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebracions • Reunions i conferències • Esdeveniments i congressos • Rodatge i fotografia • Càtering homologats • Informació i gestió de possibles sol·licituds i consultes que puguin sorgir en relació amb els productes i serveis prestats per LLOTJA
----------------------------	---

3.5 **CAMPANYES COMERCIALS**

Realització de contactes multicanal amb clients vinculats a diferents campanyes comercials relacionades amb l'activitat pròpia del negoci. Aquestes campanyes seran informades prèviament per part de CCB mitjançant una petició específica en la qual s'indicarà:

- Objectius
- Target de clients
- Durada i planificació
- Idioma
- Horari d'emissió
- Canal de contacte
- Tasques que realitzar
- Protocols i argumentaris d'atenció específics
- Criteris de mesurament
- Criteris d'èxit
- Penalitzacions i/o bonificacions

A mode il·lustratiu i no limitatiu, alguns exemples de campanyes comercials que es podrien dur a terme són:

- Enriquiment de la base de dades.
- Suport a la inscripció de jornades, webinars, actes.
- Recol·lecció de feedback de client.
- Realització de tasques administratives.

4 INDICADORS OBJECTIU

4.1 TIPUS D'INDICADORS

S'estableixen tres tipus d'indicadors sobre els quals establir i realitzar seguiment dels nivells de servei:

- **Servei:** mesuren l'accessibilitat al servei i velocitat de resposta.
- **De satisfacció:** mesuren la satisfacció dels clients en base a enquestes d'opinió.
- **De qualitat:** mesuren tant la percepció del client amb la qualitat del servei com l'adequat ajustament a protocols mesurat a través de monitoritzacions.

L'ADJUDICATARI haurà de presentar mensualment un quadre de comandament amb comparativa respecte del període anterior, del mateix període de l'any anterior i del valor objectiu, incorporant desviacions, causes i mesures correctores.

A efectes de garantir la viabilitat del servei i el compliment dels indicadors establerts, CCB facilitarà un dimensionament de referència basat en la volumetria històrica, els TMO i els objectius definits. L'ADJUDICATARI haurà de justificar qualsevol desviació significativa respecte a aquest dimensionament.

TIPUS D'INDICADOR	SERVEI	CODI INDICADOR	DEFINICIÓ	CRITERI DE MESURAMENT	OBJECTIU	MÍNIM OBLIGATORI	PERIODICITAT CÀLCUL
SERVEI	ATENCIÓ FO	NIVELL D'ATENCIÓ (NDA)	% de trucades ateses	Nº de trucades ateses + nº trucades rebudes	95%	85%	MENSUAL
SERVEI	ATENCIÓ FO	NIVELL DE SERVEI (NDS)	% de trucades ateses abans de 20 segons	Nº de trucades ateses <20 seg + nº trucades ateses	90%	80%	MENSUAL
SATISFACCIÓ	ATENCIÓ FO	CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)	Nivell de qualitat percebuda (Satisfacció del client en relació amb el tracte rebut)	IVR per al mesurament de la qualitat percebuda per la client post trucada	8,5	7,5	MENSUAL
SATISFACCIÓ	ATENCIÓ BO	CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)	Nivell de qualitat percebuda (Satisfacció del client en relació amb el tracte rebut)	Enquestes enviades corresponents als tiquets tancats per CAM des d'aquest canal	8,5	7,5	MENSUAL
QUALITAT	ATENCIÓ FO	QUALITAT ENTREGADA	Nivell de qualitat entregada	A partir de les gravacions de les trucades processades i auto avaluades qualitativament pel proveïdor, i supervisades i/o auditades per CCB o un tercer	8,5	7,5	MENSUAL
QUALITAT	ATENCIÓ BO	QUALITAT ENTREGADA	Nivell de qualitat entregada	A partir de les monitoritzacions de les respostes a correus electrònics processades i auto avaluades qualitativament pel proveïdor, i supervisades i/o auditades per CCB o un tercer	8,5	7,5	MENSUAL

4.2 PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT INDICADORS

L'incompliment dels nivells mínims obligatoris dels indicadors NDA, NDS i CSAT comportarà l'aplicació automàtica de penalitzacions econòmiques, segons la següent escala:

- Primer incompliment mensual: penalització del 2% de la facturació mensual.
- Segon incompliment consecutiu: penalització del 5% de la facturació mensual.
- Tercer incompliment consecutiu o més: penalització del 10% de la facturació mensual.

Aquestes penalitzacions són acumulatives per cada indicador.

L'acumulació de tres incompliments consecutius podrà ser considerada causa de resolució anticipada del contracte per incompliment greu.

4.3 CONDICIONS D'APLICACIÓ

Per a l'aplicació d'indicadors de nivell de servei, s'haurà de disposar d'una mostra representativa per al seu càlcul:

- Per a l'indicador de qualitat percebuda, s'haurà de disposar d'una mostra representativa d'enquestes per al càlcul, la qual no podrà estar per sota de 2/3 parts del volum mitjà mensual d'enquestes obtingut en els últims 6 mesos.
- Per a l'indicador de qualitat entregada, s'haurà d'haver realitzat un mínim de 2/3 parts de l'objectiu de monitoritzacions de qualitat realitzades al mes. Els criteris per considerar en aquestes avaluacions seran calibrades i validades conjuntament entre l'ADJUDICATARI i CCB.

4.4 DEFINICIONS

A efectes d'establir els indicadors definits, a continuació identifiquem els elements necessaris i el seu significat.

- Trucada entrant: qualsevol trucada que entra per qualsevol dels serveis definits. Es la suma de les trucades ateses, abandonades, no ateses i fora horari
- Trucada rebuda: la suma de les trucades ateses més les trucades no ateses
- Trucada atesa: qualsevol trucada que atén un operador
- Trucada abandonada: qualsevol trucada en la que el client no espera a que l'operador respongui i penja
- Trucada no atesa: qualsevol trucada que ha passat per totes les fases definides al mapa de veu (80 segons o 110 segons, en funció del destí de la trucada) i acaba no sent atesa per cap operador
- Fora horari: qualsevol trucada entrant fora de l'horari de servei definit.

5 MODEL DE RELACIÓ

5.1 ORGANITZACIÓ PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1.1 Informació de gestió

L'ADJUDICATARI haurà de dissenyar, configurar, personalitzar i mantenir actualitzats panells d'informació en temps real amb volums d'interaccions, nivells d'atenció o nivells de servei, als quals CCB tindrà accés.

A més, l'ADJUDICATARI haurà d'elaborar i entregar a CCB informes de seguiment. A mode il·lustratiu i no limitatiu:

- Per al servei Atenció FO (tant per CCB com per LLOTJA):
 - Quadre de Comandament Indicadors Operatius (detall per franja horària, diari, mensual i comparativa en relació al període anterior i any anterior)
 - **IN**
 - Trucades rebudes.
 - Trucades ateses.
 - NDA.
 - NDS.
 - Temps d'espera mitjà.
 - Durada de la trucada (TMO).
 - **OUT**
 - Trucades emeses.
 - Trucades ateses
 - NDA
 - Durada de la trucada (TMO).
- Per al servei Atenció BO (tant per CCB com per LLOTJA):
 - Quadre de Comandament Indicadors Operatius (diari i mensual i comparativa en relació al període anterior i any anterior)
 - WIP (Work in Progress).
 - Antiguitat.
 - FCR.
- Quadre de Comandament Indicadors de Qualitat (mensual i comparativa en relació al període anterior i any anterior)
 - Resultats de les monitoritzacions (visió global i per agent).
 - Errors Crítics i no Crítics (visió global i detallada).

S'hauran d'elaborar aquests informes a partir de les dades obtingudes del sistema de Gestió de Contactes i de Clients de CCB, als quals l'ADJUDICATARI tindrà accés. Els resultats es presentaran de forma periòdica segons els mecanismes de seguiment i fòrums establerts en el capítol Model de Gestió. A mode il·lustratiu i no limitatiu, els resultats es presentaran en un informe executiu Power Point i en un document de Quadre de Comandament en format Excel o altre similar.

5.1.2 Model de Gestió

L'ADJUDICATARI dissenyarà un Model de Gestió dels Serveis per al correcte seguiment i control de l'operativa, de la qualitat i de la demanda. Per a això, s'hauran d'establir fòrums de seguiment, els quals seran validats i consensuats en el moment del contracte.

El mecanisme, mínim a organitzar, serà el següent:

Grup Operatiu Mensual	Característiques
Periodicitat	Mensual, a revisar segons necessitat
Participants	<ul style="list-style-type: none"> • Per part de CCB: supervisora del CAM • Per part de l'ADJUDICATARI: Gestor del compte i coordinador (secretari).
Canals	Presencial o ubicacions remotes per videoconferència
Objectius i funcions	<ul style="list-style-type: none"> • Revisió d'objectius i resultats acumulats. • Revisió d'Acords de Nivells de Servei (ANS). • Revisió de la Previsió de la demanda tramesa prèviament per part de CCB. • Revisió de l'assignació de recursos tramesa prèviament per part de l'ADJUDICATARI • Comunicació d'implantació de nous serveis i noves operatives. Proposta de canvis de Protocols i Procediments • Comunicació de canvis en l'estructura del personal dels serveis • Alineament criteris de mesura de qualitat i calibratge de mostra de trucades. • Avaluació de resultats de qualitat i/o auditories externes. • Seguiment del compliment del Pla Qualitat i Formació. • Seguiment d'aplicació dels procediments i protocols. • Sessions de calibratge (periòdicament). • Identificació d'oportunitats de millora en el servei per guanyar eficiències en l'operació i optimitzar el servei de cara al client final.
Support documental	<ul style="list-style-type: none"> • Quadre de Comandaments <ul style="list-style-type: none"> ○ Haurà d'incloure indicadors de tancament mensual. ○ Haurà de reflectir evolució anual del compliment d'objectius. • Plans d'Acció • Acta de reunió anterior

L'ADJUDICATARI, en la seva oferta, podrà proposar altres mecanismes d'organització.

5.1.3 Repartiment de Rols i Responsabilitats

Per a una correcta planificació, execució, desenvolupament i seguiment del servei, les responsabilitats de CCB i de l'ADJUDICATARI seran les següents, a mode il·lustratiu i no limitatiu:

Bloc	Funció	Responsabilitat CCB	Responsabilitat ADJUDICATARI
Recursos humans	Definició de perfils	Definir perfils i experiència mínima	Sense intervenció en el procés
	Model organitzatiu	Assignar perfils als serveis i definir ràtios	Implantar el model
	Selecció	Sense intervenció en el procés	Responsabilitat d'execució del procés complet
	Formació	Generar continguts formatius sobre els productes i serveis i aplicacions pròpies. Auditar formacions. Auditar els resultats de les avaluacions.	Generar continguts formatius sobre competències en atenció telefònica. Impartir formació.
	Motivació	Sense intervenció en el procés	Responsabilitat total sobre el procés
	Retribució	Sense intervenció en el procés	Responsabilitat total sobre el procés
Planificació i Dimensionament	Previsió de la demanda	Notificar qualsevol esdeveniment que tingui una afectació en la demanda prevista segons històric.	Analitzar, revisar i definir les previsions segons activitat històrica.
	Dimensionament	Sense intervenció en el procés	Analitzar i realitzar proposta de dimensionament
	Seguiment diari de nivells de servei i de desviacions	Monitoritzar els nivells de servei	Vigilar l'acompliment dels nivells de servei i prendre decisions en temps real i executar accions correctores
Gestió de Qualitat	Criteris de qualitat	Determinar els paràmetres sobre els quals s'ha de monitoritzar. Validar la política de mostreig dels monitoritzacions. Procés de calibratge conjunt.	Definició de la política de mostreig per als monitoratges. Procés de calibratge conjunt.
	Avaluació de la qualitat entregada i percebuda	Analitzar resultats, proposar i validar plans de millora Realització de les escoltes	Realitzar monitoritzacions i/o enquestes segons la tipologia i periodicitat establerts. Executar les avaluacions de qualitat entregada i percebuda. Mantenir actualitzades les enquestes de satisfacció de clients. Reportar a CCB amb la periodicitat pactada els resultats dels monitoritzacions, enquestes o qualsevol altre element de mesurament de la qualitat. Analitzar els resultats obtinguts i implantar accions d'esmena i/o formacions necessàries. Definir i implantar de plans de millora

Bloc	Funció	Responsabilitat CCB	Responsabilitat ADJUDICATARI
	Gestió del Coneixement	Fer la càrrega inicial de la documentació a l'eina de gestió del coneixement. Notificar novetats i actualitzacions en els procediments, protocols, argumentaris i/o continguts relacionats amb els productes i serveis	Mantenir actualitzada la documentació. Definir i desenvolupar, argumentaris, protocols i procediments addicionals que es consideri necessari. Impartir formació de reciclatge. Garantir el correcte ús de la informació
	Pla de Millora Contínua	Suport a la posada en marxa d'accions de millora contínua.	Identificació d'accions de millora contínua. Definir i implantar de plans de millora.
	Pla de Qualitat	Definir els paràmetres de qualitat.	Disposar d'un Pla de Qualitat documentat que garanteixi l'adequada prestació de serveis d'acord amb els paràmetres de qualitat establerts.
Quadre de Comandament	Quadre de Comandament	Proposar indicadors.	Extreure la informació. Elaborar informes. Presentar els resultats.

5.2 PREVISIÓ DE LA DEMANDA

Els mecanismes per realitzar la previsió de la demanda seran els següents:

- Es facilitaran les previsions de demanda anual (any natural) amb una antelació mínima de 4 setmanes a la finalització de període vigent per a cada un dels serveis, vinculant a efectes d'aplicació d'Acords de Nivells de Servei (ANS).
- Durant un període (any natural vigent) es podrà actualitzar la demanda en cas que s'aprecii i es consolidi un canvi de tendència. En aquest cas, les dades anteriorment facilitades quedaran inhabilitades i la previsió de la demanda haurà de ser actualitzada.
- En aquestes previsions es detallarà per servei el volum de demanda total anual, essent l'ADJUDICATARI qui, en funció del històric, la desglossarà per mes, setmana, dia i tram horari per al càlcul de necessitats de personal assignat a l'atenció de trucades.
- CCB notificarà qualsevol circumstància coneguda que pugui afectar la previsió d'esdeveniments de tal forma que l'ADJUDICATARI pugui anticipar-se al seu impacte.

5.3 AGENTS PREVISTOS

La Cambra, basada en la volumetria històrica i la distribució per franges horàries, considera que es necessitaran 4 agents en horari de 9h a 14h i 2 agents en la resta del horari.

L'ADJUDICATARI haurà d'ajustar el seu personal a les necessitats calculades en funció de la previsió, notificant els plans d'incorporació o desvinculació de recursos.

La previsió d'agents es notificarà a CCB amb 4 setmanes d'antelació, facilitant:

- Staff brut requerit
- La previsió de formacions a realitzar i el nombre d'agents implicats.
- Els plans d'acció, si escau, que realitzarà per garantir els indicadors definits en aquest contracte.

L'ADJUDICATARI haurà de presentar mensualment un informe de staffing, formació, perfils i desviacions respecte al dimensionament de referència. Aquest informe haurà d'incloure l'evolució de la plantilla, el compliment de les ràtios mínimes, el detall de les hores de formació impartides i la distribució de perfils per servei.

5.4 COMPLIMENT DEL CONVENI COL·LECTIU

L'ADJUDICATARI serà l'únic responsable de la gestió laboral del personal assignat. Haurà de donar un compliment estricte al que estableix el Conveni Col·lectiu d'àmbit estatal per al sector de Contact Center vigent.

A aquest efecte, s'especifica que:

Jornada Màxima Anual: Cap treballador adscrit al servei podrà superar la jornada màxima anual de treball efectiu fixada pel conveni, ni els límits de la jornada diària ordinària.

Descansos Obligatoris: L'ADJUDICATARI haurà de garantir i organitzar els descansos diaris obligatoris dels operadors (incloent-hi les PVD o pauses de pantalles per cada hora de treball efectiu) sense que això suposi una interrupció o degradació en els nivells de servei exigits per aquest plec.

Cobertura d'Absències: Per tal de garantir la presència constant dels llocs de treball simultanis requerits durant l'horari de cobertura, l'ADJUDICATARI haurà de preveure en la seva oferta el dimensionament, correatges (torns de relleu) i retens necessaris per cobrir les vacances, dies de lliure disposició, baixes mèdiques i formació del personal titular, assumint aquest cost dins del seu preu hora ofertat.

L'ADJUDICATARI, amb la previsió d'agents calculada, garantirà la disponibilitat contínua del servei d'atenció (trucades, correus electrònics i formularis web) en cadascun dels serveis indicats en aquest plec.

5.5 SEGUIMENT I CONDUCCIÓ

L'ADJUDICATARI haurà de disposar de competències i perfils per al seguiment dels nivells de servei en temps real, prenent decisions de moviment de recursos entre serveis per compensar caigudes de nivells de servei.

Es proporcionaran les eines i accessos necessaris per revisar en temps real el compliment d'indicadors de tots els serveis. Davant de qualsevol incidència tècnica o operativa, l'ADJUDICATARI ho haurà de notificar de forma immediata amb un termini màxim de 15 minuts.

En cas que l'ADJUDICATARI prevegi que el nivell de servei en un dia concret no assolirà els objectius establerts, haurà de notificar-ho immediatament a CCB, proposant en la mateixa notificació accions de millora.

6 CONTINUÏTAT DEL NEGOCI

6.1 PLA DE CONTINGÈNCIA

L'ADJUDICATARI haurà de proposar a CCB un protocol d'actuació en cas de contingència. En concret haurà de tenir en compte i documentar el procediment a seguir per tal d'identificar situacions de contingència, així com el procediment de llançament del Pla de Contingència segons l'afectació. L'ADJUDICATARI haurà de presentar a CCB el Model de Comunicació de Contingència en el qual es detalli les següents fites:

- Comunicació de l'activació del Protocol de Contingència i el pas de les operacions a Mode Contingència
- Mecanismes de revisió dels nivells de servei durant la contingència
- Desactivació del Protocol de Contingència i el pas de les operacions a Mode Normal.

L'ADJUDICATARI haurà de disposar dels elements necessaris de recanvi en cas de contingències previstes davant possibles incidències de diversa naturalesa que puguin afectar l'operativa dels serveis amb la qual cosa, no es poguessin assolir els nivells de servei objectiu establerts..

A mode il·lustratiu i no limitatiu, els elements de recanvi en cas de contingència son els següents:

- Equips i/o portàtils de substitució.
- Línies alternatives de connexió a internet.
- Qualsevol altre element que l'ADJUDICATARI consideri necessari per tal de cobrir el risc d'aquest tipus de contingència i que permetin assegurar l'acompliment dels nivells de SLA establerts.

L'ADJUDICATARI haurà de contemplar tots els orígens d'aquestes incidències, tant les que es podrien generar per part de CCB, com les del mateix ADJUDICATARI o d'elements externs a ambdós. L'ADJUDICATARI haurà d'identificar i definir els diferents escenaris en funció de l'àmbit d'afectació (persones, infraestructures físiques, infraestructures tècniques, etc.) i haurà de tenir identificades -per a cadascuna d'aquestes situacions- totes les accions a realitzar abans, durant i després de l'activació de la contingència, indicant els recursos humans, tècnics i materials dedicats i el calendari d'actuació previst.

A mode il·lustratiu i no limitatiu, els motius que poden causar aquestes incidències són els següents:

- Caiguda de dades (servidors, VPN, Internet).
- Caiguda de veu (telefonía, xarxa intel·ligent, sistemes propis, connexió a sistemes de l'ADJUDICATARI).
- Averia equips informàtics.
- Instal·lacions físiques no operatives.
- Falta de personal en el centre de treball, generada per exemple, per la impossibilitat de desplaçament o altres casuístiques que tinguin el mateix efecte.
- Vaga d'un altre sector que afecti el servei.
- Causes extraordinàries i/o de força major alienes a ambdues parts.
- Discontinuació del servei per atacs de seguretat o altres causes relacionades.

Es considerarà una situació de contingència quan en almenys un dels serveis, independentment de la causa, es produeixi un esdeveniment (minut 0), una discontinuïtat del servei o un degradat greu del mateix durant almenys 1 hora (minut 60).

Adicionalment, si l'ADJUDICATARI durant més de 20 minuts (minut 20) és incapaç de prestar el servei amb normalitat, aquest haurà de notificar a CCB l'esdeveniment que ha produït aquesta situació i el seu impacte en els nivells de servei objectiu. A partir d'aquest moment, es decidirà de forma consensuada el pas de les operacions a Mode Contingència i l'activació immediata del Pla de Contingència que com a

màxim haurà de produir-se 1 hora després de l'aparició de l'esdeveniment o al degradat greu del servei (minut 60).

Quan les operacions passin a Mode Contingència, el servei podrà prestar-se amb uns nivells de servei en degradat.

L'activació del mode contingència no eximirà automàticament de responsabilitats contractuals i haurà de tenir límit temporal, informe de tancament i seguiment específic de reiteracions.

Quan finalitzi la situació de contingència, l'ADJUDICATARI haurà de presentar en el Comitè de Contingència un informe sobre els nivells de servei assolits i el servei tornarà a operar sense degradat i donant compliment als objectius de nivell de servei establerts en el capítol Indicators Objectiu.

A tall d'exemple el cronograma seria:

- Minut 0: aparició de l'esdeveniment que genera la degradació del servei
- Minut 30 (com a màxim): notificació per part de l'ADJUDICATARI a CCB de l'aparició de l'esdeveniment i el seu impacte en els nivells de servei.
- Minut 90 (com a màxim): activació formal del Pla de Contingència a través del Comitè de Contingència.
- Fins a 12 hores des de l'activació: operació del servei en degradat (Mode Contingència).
- Passades les 12 hores: el servei haurà d'operar en mode normal, llevat de causa de força major degudament justificada i acceptada per CCB

En el servei Atenció FO-IN de CCB i LLOTJA

Els nivells de servei objectiu en Mode Contingència seran:

- Per a clientes de CCB i LLOTJA, el 75% de trucades ateses (NDA).
- Per a clientes de CCB i LLOTJA, el 65% de trucades ateses en menys de 20 segons (NDS).

6.2 PLANS DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ

L'ADJUDICATARI, amb la finalitat de garantir la continuïtat en els serveis objecte del contracte, haurà de presentar, a les seves ofertes i mitjançant una memòria tècnica, el Pla de Transició (per a l'entrada) i Pla de Devolució dels serveis (per a la sortida).

Per assegurar una correcta i ordenada transició entre l'empresa sortint i l'entrant que garanteixi la continuïtat del servei, el Pla de Transició haurà de contemplar:

- Estructura dedicada amb definició de responsabilitats.
- Cronograma, descripció i terminis d'activitats.
- Gestió i organització dels recursos humans, selecció, contractació i formació.
- Habilitació dels espais físics de la plataforma principal i secundàries i elaboració del pla de proves.
- Habilitació i desplegament dels sistemes de comunicació i equips tècnics i informàtics.
- Valoració de riscos.
- Mecanismes de seguiment i control del Pla fins a l'inici de l'activitat, incloses les proves de funcionament.
- Totes les restants activitats necessàries per al correcte inici de la prestació dels serveis.
- Gestió documental.

Per al desenvolupament de totes les activitats de la transició, s'estableix una durada mínima d'1 mes i màxima de fins a 2 mesos. Finalitzat aquest període, el nou ADJUDICATARI haurà d'iniciar la prestació de tots els serveis objecte del contracte.

Les proves de l'ADJUDICATARI entrant relatives a la infraestructura física, tecnològica i de comunicacions, s'hauran de finalitzar en un període de entre 2 i 3 setmanes abans de l'entrada en el servei.

L'ADJUDICATARI sortint haurà de poder executar el Pla de Devolució de forma simultània a la prestació ordinària dels serveis, disposant al seu càrrec dels recursos necessaris i amb coneixements per al seu desenvolupament. Per a la gestió i seguiment de la transició i/o devolució es podrà crear una Oficina de Projecte formada per CCB, l'ADJUDICATARI entrant i l'ADJUDICATARI sortint, per garantir la continuïtat del servei.

En cap cas, CCB pagarà als dos ADJUDICATARIS (entrant i sortint), considerant-se sempre, que l'ADJUDICATARI sortint serà el proveïdor de CCB fins la assumpció total de les funcions operatives per part de l'entrant, assumides sempre i en mida del possible per mesos naturals a efectes de facilitar aspectes de facturació.

7 REQUISITS

7.1 REQUISITS DE PERSONES

7.1.1 Organigrama

L'ADJUDICATARI haurà de tenir un interlocutor únic per al servei per als següents àmbits funcionals:

- **Qualitat i Formació:** les funcions de l'àrea de qualitat inclouen:
 - o Participar en la redacció, actualització periòdica i aplicació del Pla de Qualitat
 - o Participar en la redacció, actualització periòdica i aplicació del Pla de Formació
 - o Interlocució amb el responsable del rol equivalent en CCB i assistència a Fòrums de seguiment.
 - o Realització d'auditories de qualitat.
 - o Garantir que els criteris de qualitat i les seves actualitzacions es transmeten en temps i forma a les persones que realitzaran els monitoratges.
 - o Garantir que les persones que realitzin els monitoratges compten amb els mitjans i eines per fer-les i aconseguir el volum pactat en el present contracte.

- **Recursos Humans:** La seva funció serà la d'assegurar les necessitats particulars i concretes exigides per a l'operació en matèria de recursos humans (selecció, control de rotació i absentisme, plans motivació, administració personal, etc.).

- **CAU tècnic:** en els horaris de servei, realitzarà tasques de suport i resolució d'incidències que puguin generar-se des del Contact Center referent a les eines utilitzades en la seva activitat.

- **Planificació, Conducció i Reporting:** les seves funcions seran:
 - o Càlcul de dimensionaments diaris, per franges horàries i per servei, necessaris per dur a terme l'activitat.
 - o Consens de dimensionaments mensuals.
 - o Interlocució amb el responsable del rol equivalent en CCB i assistència a Fòrums de seguiment.
 - o Seguiment i vigilància permanent del compliment de nivells en temps real a través de la figura dels observadors de cua o queue watchers.
 - o Gestió d'usuaris

- **Innovació i Millora Contínua:** les seves funcions seran:
 - o Definir la metodologia de Millora Contínua per al servei.
 - o Identificar, analitzar, valorar i prioritzar oportunitats de millora en els àmbits de processos i tecnologia, principalment.
 - o Definir el Pla d'Acció.
 - o Fer seguiment i control de l'avanç del Pla.
 - o Presentació de resultats obtinguts.

7.1.2 Perfils

Perfils d'Agents:

- **Perfil agent trilingüe:** dedicats a l'atenció al client.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Batxillerat, Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	18 mesos en serveis d'atenció al client
Capacitats	<ul style="list-style-type: none">• Correcta comunicació oral i escrita en l'idioma del servei<ul style="list-style-type: none">○ Als efectes del present plec, s'entendrà per agent bilingüe el personal amb domini oral i escrit de català i castellà, i per agent trilingüe el personal amb domini oral i escrit de català, castellà i anglès. Tota exigència d'atenció en anglès s'haurà de vincular de forma expressa al perfil trilingüe o a un mecanisme alternatiu de cobertura lingüística equivalent.• Informàtica i ofimàtica a nivell usuari• Tolerància a l'estrès.• Capacitat d'aprenentatge i versatilitat• Tècniques de comercials i de venda (pro activitat, orientació al client)

- **Perfil agent bilingüe:** dedicats a l'atenció al client.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Batxillerat, Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	18 mesos en serveis d'atenció al client
Capacitats	<ul style="list-style-type: none">• Als efectes del present plec, s'entendrà per agent bilingüe el personal amb domini oral i escrit de català i castellà.• Informàtica i ofimàtica a nivell usuari• Tolerància a l'estrès.• Capacitat d'aprenentatge i versatilitat• Tècniques de comercials i de venda (pro activitat, orientació al client)

Perfils de Comandaments:

- **Coordinador:** responsable directe d'un equip d'agents, garantint que disposen en tot moment de la formació, els sistemes, els processos, la informació i els mitjans i entorn de treball adequats per a la correcta prestació del servei. Transferència i resolució de trucades en segon nivell d'escalat i/o resolució de dubtes dels agents en temps real.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	<ul style="list-style-type: none">• 24 mesos en serveis d'atenció• Experiència en gestió d'equips• Coneixement dels productes i serveis del servei que supervisa
Capacitats	<ul style="list-style-type: none">• Capacitat de lideratge• Empatia i assertivitat• Pro activitat• Gestió de l'estrès

- **Gestor del compte:** Responsable de tots els serveis i equips. Es designarà un únic interlocutor vàlid, que centralitzarà la comunicació operativa.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	<ul style="list-style-type: none"> • 24 mesos en serveis d'atenció • Experiència en gestió d'equips
Capacitats	<ul style="list-style-type: none"> • Lideratge i gestió d'equips • Anàlisi i desenvolupament de plans de millora • Capacitat d'organització • Orientació al client, a resultats i al treball en equip

Funcions de Suport:

- **Formació i Qualitat:** Responsable d'impartir els mòduls formatius a agents i comandaments.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	<ul style="list-style-type: none"> • 24 mesos en serveis d'atenció en funcions de formació, processos i qualitat • Coneixement profund de la gestió de processos i millora contínua
Capacitats	<ul style="list-style-type: none"> • Competència d'anàlisi i diagnòstic de processos • Anàlisi i desenvolupament de plans de millora • Orientació al client i a resultats • Treball en equip

- **Planificació i Conducció:** Responsable del dimensionament i del seguiment permanent del compliment dels nivells de servei en temps real.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	<ul style="list-style-type: none"> • 24 mesos en serveis d'atenció en funcions de Workforce Management
Capacitats	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitat analítica • Competència de planificació • Anàlisi i desenvolupament de plans d'acció • Capacitat d'organització • Treball en equip

- **Millora Contínua i Projectes:** Responsable d'identificació, llançament, implantació i seguiment d'oportunitats de millora en el servei.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	<ul style="list-style-type: none"> • 24 mesos en serveis d'atenció • Coneixement profund de metodologies per a l'anàlisi de processos i millora contínua
Capacitats	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitat de diagnòstic • Competència de planificació • Gestor de projectes • Treball en equip

7.1.3 Assignació de perfils d'agent a serveis

Servei	Perfil
Atenció FO-IN CCB	Perfil agent trilingüe (per opció atenció en anglès) i perfil agent bilingüe (per resta opcions)
Atenció BO CCB	Perfil agent trilingüe (per opció atenció en anglès) i perfil agent bilingüe (per resta opcions)
Atenció FO-IN LLOTJA	Perfil agent trilingüe (per opció atenció en anglès) i perfil agent bilingüe (per resta opcions)
Atenció BO LLOTJA	Perfil agent trilingüe (per opció atenció en anglès) i perfil agent bilingüe (per resta opcions)

Per mitjà de la configuració de l'ACD, s'establirà un ordre de prioritats d'assignació de les trucades segons skill d'idioma dels agents.

L'ADJUDICATARI haurà de garantir la capacitat efectiva d'atenció en llengua anglesa durant tot l'horari del servei, mitjançant la presència directa d'agents amb competència lingüística suficient, de manera que es pugui donar resposta en temps real a les interaccions dels clients que utilitzin aquest idioma.

A aquests efectes, l'atenció en anglès es considerarà integrada dins dels processos estàndard del servei i haurà de complir els mateixos nivells de servei (NDA, NDS i CSAT) establerts amb caràcter general.

De forma excepcional i degudament justificada, l'ADJUDICATARI podrà proposar mecanismes alternatius de cobertura lingüística basats en retorn de trucada o atenció diferida, sempre que:

Es defineixin nivells de servei específics per a aquests casos.

Es garanteixi que l'impacte sobre l'experiència del client és mínim i justificat.

Existeixi un registre i seguiment diferenciat d'aquestes interaccions.

Aquests casos no es computin com a atenció en temps real als efectes dels indicadors generals del servei.

CCB podrà requerir, en funció de l'evolució de la demanda o de desviacions en els indicadors de qualitat i servei, la presència permanent d'agents amb capacitat d'atenció en anglès en determinades franges horàries o serveis, amb l'objectiu de garantir una adequada prestació del servei.

Transcorreguts els primers 30 dies del servei, les persones que s'incorporin per prestar el servei amb una dedicació total, hauran d'haver estat un mínim d'1 dia a la setmana durant l'últim mes prestant el servei en modalitat d'acompanyament.

7.1.4 Ratis

Lloc	Ràtio d'agents assignats
coordinador	1 FTE amb dedicació parcial al servei realitzant les funcions de coordinació, supervisió i tasques de suport.
responsable de servei	1 amb dedicació parcial, no exclusiu per al servei

Durant tot l'horari d'atenció, en cada torn, el servei haurà de comptar amb:

- Com a mínim, un agent capacitat per atendre en anglès per a CCB/LLOTJA.

L'ADJUDICATARI haurà d'indicar el percentatge de dedicació al servei d'aquells perfils que no siguin exclusius per al servei.

7.1.5 Formació

La formació als agents i personal d'estructura serà responsabilitat de l'ADJUDICATARI. Els continguts de la formació sobre els productes, serveis i sistemes, serà definida per CCB mitjançant formació a formadors.

- Mòduls de formació inicial, a mode il·lustratiu i no limitatiu:

Mòdul formatiu	Àrea	Hores estimades
Introducció a la companyia	Negoci	4
Productes i serveis de CCB	Negoci	24

Processos d'atenció client	Processos	8
Protocols i argumentaris d'atenció	Atenció client	10
Sistemes i programes informàtics d'atenció al client	Tecnologia	10
Productes i serveis de LLOTJA	Negoci	2
Formació pràctica "training on the job"	Negoci	60
Total		118

Les hores de formació inicial estimades no han de ser considerades com a consecutives, sinó que seran programades segons les necessitats detectades per part de CCB i de l'ADJUDICATARI segons l'evolució de les sessions i dels coneixements assimilats per part de les persones que formaran el servei.

Per a les noves incorporacions, la formació inicial haurà de ser presencial, una part inicial a les oficines centrals de CCB i l'altra a les oficines de l'ADJUDICATARI, al costat d'un agent amb més experiència en el servei en un format de formació en el lloc de treball o "training on the job".

A mode de referència es proposa el següent calendari:

- Setmana 1: Formació teòrica per part de CCB presencial i/o virtual.
- Setmana 2: Formació teòrica i pràctica de tasques de Back Office, presencial amb suport d'un agent experimentat, combinada amb sessions virtuals.
- Setmana 3: Formació en atenció telefònica i tasques de Back Office, presencial amb suport d'un agent experimentat.
- Setmana 4: Formació de reforç, presencial i virtual.

- Formació inicial exigible per perfil i servei:

Mòdul	Agent bilingüe	Agent trilingüe	Coordinador	Supervisor	Gestor compte	Personal suport
Introducció a la companyia AB	X	X	X	X	X	X
Productes i serveis de CCB	X	X	X	X	X	X
Polítiques d'atenció client	X	X	X	X		X
Processos i procediments	X	X	X	X		X
Protocols i argumentaris d'atenció	X	X	X	X		X
Sistemes i programes informàtics d'atenció client	X	X	X	X		X
Habilitats en excel·lència en atenció telefònica	X	X	X			X
Habilitats en comunicació oral i escrita (català i castellà)	X	X	X			
Habilitats en comunicació oral i escrita (anglès)		X				
Productes i serveis de LLOTJA	X	X	X	X	X	X

- Formació contínua anual exigible per perfil (a càrrec de l'ADJUDICATARI) corresponent a una bossa d'hores anuals. A mode de referència es realitzarà formació de reforç cada 2 mesos consistent en píndoles recordatori i sessions de resolució de dubtes.

La formació de reciclatge es tractarà d'un màxim de bossa anual d'hores formatives que s'aniran assignant durant tot l'any segons necessitats i previsions acordades entre CCB i l'ADJUDICATARI. Inclourà totes aquelles sessions derivades d'una necessitat de negoci i/o operativa de CCB. A mode il·lustratiu, llançament de nous productes i/o serveis i actualització de procediments. No estan incloses, formacions a necessitat de l'ADJUDICATARI (a càrrec de l'ADJUDICATARI)

- Proves de capacitació a elaborar de forma conjunta.
- Proves de capacitació que cal realitzar després de la formació impartida. Es tindrà accés als resultats de les proves en qualsevol moment.
- Necessitat d'encertar mínim del 90% de les respostes del qüestionari. En cas contrari, s'haurà de repetir la formació i/o les proves.
- Les formacions contínues s'hauran de desplegar en un temps màxim de 7 dies hàbils, a comptar des de la comunicació de CCB.

L'ADJUDICATARI haurà de detallar el Pla de Formació Contínua i Reconduccions en un escenari presencial i en-teletreball i les evidències que els agents han assimilat els canvis. L'ADJUDICATARI haurà d'identificar, detallar i planificar les accions a realitzar, així com els mecanismes de seguiment i control.

7.1.6 Motivació

L'ADJUDICATARI haurà de realitzar accions i programes per millorar el clima laboral i la identificació dels agents amb les marques de la marca de CCB i els seus productes i serveis, en la qual podran participar els responsables de CCB en cas de sol·licitar-se.

7.1.7 Cost de formació i perfils qualificats

L'ADJUDICATARI haurà de detallar en la seva oferta econòmica el cost real de la formació inicial, la formació de reciclatge i la formació a demanda, així com el cost associat als perfils qualificats requerits per al servei. Aquest desglossament haurà de ser coherent amb el dimensionament proposat i amb els requisits de qualitat i servei establerts en el present plec.

7.2 REQUISITS DE GESTIÓ DE LES OPERACIONS – QUALITAT

En matèria de Qualitat, l'ADJUDICATARI haurà de disposar d'un Pla de Qualitat que haurà d'incloure:

7.2.1 Avaluació de la qualitat percebuda

L'ADJUDICATARI haurà de disposar d'un Pla de Qualitat Percebuda amb, com a mínim, els següents mecanismes de recollida de la Veu del Client:

- Enquesta post-trucada entrant (en servei Atenció Front Office activitat entrant de CCB i LLOTJA:
 - S'oferirà via IVR l'enquesta segons la tipologia de trucada segons definició de CCB, criteris que podran ser modificats amb un període de preavis de 5 dies laborables. Els resultats obtinguts de les enquestes, als quals l'ADJUDICATARI tindrà accés, seran objecte de seguiment a través d'un acord de Nivell de Servei (NDS).
 - Les enquestes es transferiran automàticament des de l'ACD i l'operador haurà d'informar al client la realització de l'enquesta en funció dels criteris establerts per CCB.
- Enquesta post-correu electrònic i/o formulari web (en servei Atenció Back Office de CCB i LLOTJA).
 - Aquestes enquestes seran programades periòdicament de forma automàtica al CRM de CCB. Els resultats obtinguts, als quals l'ADJUDICATARI tindrà accés, seran objecte de seguiment a través d'un acord de Nivell de Servei (NDS).
 - Les enquestes es realitzaran per aquells els casos o tiquets tancats des del CAM amb els criteris que estableixi CCB.

L'ADJUDICATARI haurà de:

- Habilitar els processos i mecanismes de seguiment i control necessaris per tal de garantir la correcta realització de les enquestes segons el protocol i criteris establerts per CCB.
- Identificar, definir i proposar les accions a prendre davant de possibles desviacions.

CCB serà responsable de:

- Definir les preguntes i mantenir actualitzades les enquestes de satisfacció de client.
- Activar, modificar i/o desactivar les enquestes amb un preavis a l'ADJUDICATARI de 5 dies hàbils.
- Facilitar accés a l'ADJUDICATARI dels resultats obtinguts.
- Validar les accions a prendre davant de possibles desviacions.

7.2.2 Avaluació de la qualitat entregada

L'ADJUDICATARI haurà de disposar d'un Pla de Qualitat Entregada amb, com a mínim, els mecanismes d'avaluació següents. A mode il·lustratiu i no limitatiu:

- Monitoratge d'una mostra representativa de trucades, correus electrònics i formularis web que permetin entendre el funcionament del servei i l'adequada execució per part dels agents.
- Els elements i els volums que monitoritzar seran pactats per ambdues parts, establint com a mínim, que s'hauran de realitzar:
 - Per al servei d'atenció FO de CCB i LLOTJA: 5 monitoritzacions / mes per a agents de més d'1 mes d'antiguitat en el servei i 10 monitoritzacions / mes per a agents de menys d'1 mes d'antiguitat en el servei i durant el primer semestre de les operacions.
 - Per al servei d'atenció BO de CCB i LLOTJA: 5 monitoritzacions / mes per a agents de més d'1 mes d'antiguitat en el servei i 10 monitoritzacions / mes per a agents de menys d'1 mes d'antiguitat en el servei i durant el primer semestre de les operacions.
- Aquestes ràtios, podran ajustar-se a nivell individual, establint els agents / o processos sobre els quals realitzar un major o menor nombre de monitoritzacions.
- S'haurà de definir una política de mostreig, que serà validat per CCB.
- Els aspectes per avaluar seran definits, calibrats i consensuats per ambdues parts.
- Els resultats seran enviats a CCB pel canal i la periodicitat establerts, així com els fitxers d'àudio per a l'escolta.
- Addicionalment, CCB podrà contractar els serveis d'un extern per realitzar una mostra mensual de monitoritzacions de les trucades i/o casos dels agents.

S'estableixen els aspectes de valoració qualitativa per tal d'avaluar la qualitat de l'atenció en el servei prestat i la seva millora contínua.

Pel servei Atenció Front Office de CCB i LLOTJA, a nivell il·lustratiu i no limitatiu, es proposa la següent plantilla de monitorització:

Elements de valoració	Descripció	Punts
Salutació / comiat	<ul style="list-style-type: none"> Ús de missatge estàndard en presa de contacte Ús de missatge estàndard de comiat i pas a l'enquesta 	0,5
Identificació del client	<ul style="list-style-type: none"> Correcte identificació del client Actualització de dades de client 	0,5
Tractament de la conversa	<ul style="list-style-type: none"> Us fórmules de cortesia abans de l'espera i en reprendre la trucada Correcta emissió i recepció de missatges Reformulació de dades Personalització del tracte Sondeig adequat Evita silencis No facilitar Informació innecessària Dirigeix adequadament la conversa 	1,5
Educació i amabilitat	<ul style="list-style-type: none"> Somriure telefònic Simpatia i tracte agradable Escolta activa No interromp Ús de fórmules de cortesia 	0,5
Veu	<ul style="list-style-type: none"> To modulad i clar Volum adequat Evita monotonía 	0,5
Utilització del llenguatge	<ul style="list-style-type: none"> Evita crosses Llenguatge clar i concís Llenguatge adaptat al client Evita tecnicismes 	0,5
Resolució i coneixement	<ul style="list-style-type: none"> Solució segons procediment Argumentari adequat i correcte Fermesa i seguretat en les solucions i decisions preses Correcte coneixement de productes i serveis 	4
Inexistència d'errors crítics	<ul style="list-style-type: none"> Inexistència d'un error crític de negoci Inexistència d'un error crític de client Inexistència d'un error crític de normativa 	2

Pel servei Atenció Back Office de CCB i LLOTJA, a nivell il·lustratiu i no limitatiu es proposa la següent plantilla de monitorització:

Elements de valoració	Descripció	Punts
Salutació / comiat	<ul style="list-style-type: none"> Ús de missatge estàndard en presa de contacte Ús de missatge estàndard de comiat i signatura del correu 	2
Resposta facilitada	<ul style="list-style-type: none"> Us correcte de la plantilla de resposta establerta No existència de faltes d'ortografia Personalització adequada en cas que sigui necessari 	2
Resolució i coneixement	<ul style="list-style-type: none"> Solució segons procediment Correcte coneixement de productes i serveis 	4
Inexistència d'errors crítics	<ul style="list-style-type: none"> Inexistència d'un error crític de negoci Inexistència d'un error crític de client Inexistència d'un error crític de normativa 	2

A mode d'exemple, s'estableixen com a Errors Crítics els aspectes següents:

Elements de valoració	Descripció
Error crític de negoci	<ul style="list-style-type: none"> No aplicació del procediment establert des d'un punt de vista de negoci fruit d'una transacció incorrecta, amb la possibilitat de generar dany econòmic a la companyia <p>Alguns exemples a mode il·lustratiu i no limitatiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Duplicar un registre de client, contacte o compte Tramitació incorrecta d'un producte o servei No fer una gestió que es podria haver tancat
Error crític de client	<ul style="list-style-type: none"> No aplicació del procediment establert des d'un punt de vista de client fruit d'haver facilitat informació errònia, haver realitzat un tracte inadequat, o no haver resolt el cas. <p>Alguns exemples a mode il·lustratiu i no limitatiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sol·licitar documentació al client que ja ha facilitat No facilitar informació de forma adequada
Error crític de normativa	<ul style="list-style-type: none"> No a aplicació del procediment des d'un punt de vista normatiu fruit d'una incorrecta menció de condicions legals, incorrecta aplicació de RGPD o procediments interns. <p>Alguns exemples a mode il·lustratiu i no limitatiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorrecta actualització bases de dades Error en el tractament de dades personals de client

En cas d'errors crítics generalitzats motivat per la falta de formació o capacitat del personal, s'exigirà addicionalment un Pla de Correcció que haurà de contemplar com a mínim les principals accions a realitzar, les persones implicades i/o responsables i el calendari proposat). Aquest Pla de Correcció haurà de ser dissenyat i implantat en un termini màxim de 5 dies laborables. A la setmana de la seva finalització, l'ADJUDICATARI haurà de presentar a CCB un informe amb els resultats obtinguts.

- El cost de l'esmena d'errors crítics serà assumit per l'ADJUDICATARI en la mesura que aquestes accions corregeixen un incompliment dels termes establerts en aquest contracte i els seus annexos per part d'aquest. En cas que l'ADJUDICATARI no implementés les esmentades accions dins del termini acordat entre les parts s'aplicarà allò l'indicat en el Plec de Clàusules Administratives.
- Aquelles situacions que podran generar penalitzacions són les següents:
 - No presentació del Pla de Correcció en termini: 0,5% de la facturació mensual per cada dia de retard en la implantació del Pla.
 - Implantat el Pla de Correcció, si l'error persisteix: 0,5% de la facturació mensual per cada dia en què prossegueixi l'error.
- A efectes del present contracte, es consideren errors econòmics les situacions provocades per personal de l'ADJUDICATARI que causin un perjudici econòmic directe o indirecte a CCB. Davant aquesta situació es podria executar l'assegurança de responsabilitat exigible a l'ADJUDICATARI.

7.2.3 Control de qualitat

CCB tindrà dret a realitzar escoltes, des de les seves pròpies oficines, des de les oficines del proveïdor, o de forma virtual, sense necessitat d'estar físicament al centre, a través de trucada des de l'exterior o accés web.

A mode il·lustratiu i no limitatiu:

- L'avaluació qualitativa es realitzarà mitjançant escoltes aleatòries sobre els serveis prestats: trucades ateses, respostes enviades a correus electrònics i/ o formularis web. El volum serà establert per CCB.
- En cas de trucada telefònica, les escoltes també podran realitzar-se en temps real i el monitoratge podrà ser "en silenci" o amb possibilitat d'intervenir en la conversa.
- Les escoltes seran seleccionades mensualment per CCB o per un extern designat per CCB.
- Es facilitarà els accessos o enregistraments necessaris per a la realització d'aquests controls de qualitat, notificant amb un mínim de 5 dies laborables d'antelació. En casos puntuals i per causes de força major, aquest termini es podrà veure reduït.
- Dret a dur a terme auditories de caràcter mediambiental, tecnològiques, seguretat de la informació, seguretat laboral o prevenció de riscos laborals o de compliment d'aspectes de processos, sistemes o organització amb un màxim d'una (1) inspecció de cada tipus per any.
- Si qualsevol informe d'Auditoria revelés que no ha complert amb alguna de les obligacions incloses en aquest Contracte, s'obliga a tenir en compte i posar en pràctica les recomanacions.

7.2.4 Sessions de calibratge

S'establiran unes sessions de calibratge periòdiques dels serveis, amb freqüència semestral o de menor periodicitat durant el primer any de contracte, tret que per canvis en els mètodes d'avaluació o desviacions s'hagin d'efectuar a demanda.

Els participants en aquestes sessions hauran de ser representants de CCB i responsables de l'equip de qualitat de l'ADJUDICATARI, existint la possibilitat d'assistència per algun auditor extern definit per CCB.

L'objectiu d'aquestes sessions serà inicialment consensuar els criteris d'avaluació de la qualitat entregada i amb posterioritat, la identificació i posada en marxa d'accions correctives sobre les desviacions de la qualitat en els serveis.

7.2.5 Costos derivats de la gestió de la qualitat

El cost de l'aplicació de les recomanacions d'una Auditoria serà assumit per l'ADJUDICATARI en la mesura que aquestes recomanacions corregissin un incompliment dels termes establerts en aquest contracte i els seus annexos per part d'aquest. En cas que l'ADJUDICATARI no implementarà les esmentades recomanacions dins del termini acordat entre les parts s'aplicarà l'indicat en el Mecanisme sobre resolució de conflictes.

Com a resultat de les auditories realitzades, principalment en la revisió de la gestió de casos, CCB podrà generar activitats de correcció de situacions errònies que hauran de ser gestionades, sense cost, per part del proveïdor.

7.2.6 Gestió del coneixement

L'ADJUDICATARI utilitzarà l'eina de gestió documental de CCB, basada en SharePoint que consistirà un escriptori únic per l'agent en el qual podrà trobar tota la informació necessària per a la correcta prestació del servei.

CCB realitzarà una càrrega inicial de documentació i, una vegada iniciat el servei, notificarà qualsevol novetat i actualització en els procediments, protocols, argumentaris i/o continguts relacionats amb els productes i serveis de CCB.

L'ADJUDICATARI haurà d'elaborar argumentaris, protocols i procediments addicionals que es considerin necessaris per a la prestació del servei i CCB els publicarà a l'eina de gestió documental

L'ADJUDICATARI haurà d' impartir la formació de reciclatge i de reforç que sigui necessària davant de qualsevol actualització de contingut. A tal efecte, l'ADJUDICATARI haurà de disposar d'un Pla de Millora Contínua, que haurà de presentar i ser validat per part de CCB.

Finalment, l'ADJUDICATARI haurà de garantir el correcte ús de la informació i haurà de disposar de les eines de gestió del coneixement necessàries per tal de els agents del servei disposin de tota la informació necessària per a la prestació del servei de la forma més accessible, navegable, amigable i didàctica possible.

L'ADJUDICATARI haurà de notificar de forma periòdica a CCB la periodicitat amb la qual s'actualitzaran els protocols i argumentaris, així com els terminis per a la seva elaboració i publicació després d'haver estat identificada o notificada la necessitat per part de CCB.

7.3 REQUISITS D'INFRAESTRUCTURA

7.3.1 Local

El local o ubicació on prestar el servei haurà de complir com a mínim amb les característiques següents. A més s'entendrà com a ubicació del servei cadascuna de les ubicacions on es trobi el personal en un escenari de teletreball.

Les ubicacions, lloc de treball, així com els equipaments empleats han d'estar dins del marc establert per la prevenció de riscos laborals, i han de reunir les condicions adequades per garantir un correcte exercici de l'activitat objecte d'aquesta licitació. CCB podrà sol·licitar en qualsevol moment proves que evidencin aquest acompliment.

En cas d'aplicar el teletreball, caldrà notificar-ho i acreditar que la ubicació del lloc de treball, així com els equipaments emprats per part del personal del servei segueixen respecten la normativa en matèria de riscos laborals.

En cap cas es podrà prestar el servei des de l'estranger.

Els requisits relatius al local seran:

ID	Concepte	Tipus	Descripció
LOC1	Ubicació	Requisit	L'ADJUDICATARI haurà de disposar d'una plataforma principal ubicada en un radi no superior a 100 km de Barcelona
LOC2	Accessos	Requisit	L'ADJUDICATARI haurà d'ubicar la plataforma en una localització amb facilitat d'accés a treballadors pels seus propis mitjans o transport públic freqüent sincronitzat amb canvis de torns
LOC3	Configuració d'espais	Requisit	L'ADJUDICATARI haurà de configurar els espais de tal forma que permeti adaptar-se a un treball sota mesures extraordinàries de restricció.
LOC4	Disponibilitat de sales	Requisit	L'ADJUDICATARI haurà de disposar de: <ul style="list-style-type: none">- Espais amplis i agradables- Sales d'operació àmplies i agradables, separades de zones de recepció, administració per control d'accés- Sales de formació, amb espai per a més del 10% dels llocs- Magatzems- Sales de reunions- Sales d'entrevistes- Sala tècnica aïllada i amb control d'accessos- Sala de descans, amb espai per a més del 10% de llocs
LOC5	Teletreball	Requisit	L'ADJUDICATARI haurà de tenir la capacitat d'oferir el servei 100% amb presència i també haurà de garantir en tot moment el 100% de llocs de treball en teletreball assegurant en qualsevol escenari l'acompliment de la normativa en matèria de riscos laborals.

7.3.2 Capa de Gestió de Contactes

L'ADJUDICATARI no haurà d'aportar elements en aquesta capa.

- CCB aportarà el gestor de contactes para el Canal Telefònic (ACD).
- El Canal Webmail es troba integrat en el gestor de clients (CRM) de CCB.
- El correus electrònics es gestionaran per mitjà de la creació de tiquet al gestor de clients (CRM) de CCB.

7.3.3 Lloc

Es garantirà un lloc de treball que compleixi, a mode il·lustratiu i no limitatiu, amb les següents característiques:

ID	Concepte	Tipus	Descripció
LL1	Prestacions equip informàtic	Requisit	<p>L'ADJUDICATARI haurà de confirmar que els llocs dels agents i equip d'estructura dedicats als serveis d'CCB estaran dotats de l'equipament informàtic amb les prestacions necessàries per a la utilització de les diferents aplicacions de CCB.</p> <p>A mode de referència, l'equipament informàtic mínim, equivalent o superior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intel Core i5 de 8ª Generació o superior • 8 GB de Ram o més • Disc dur intern tipus SSD de 256Gb o més • Windows 10 o 11 • Navegadors compatibles: <ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome • Mozilla Firefox • Microsoft Edge • Monitors de 23"/24' • Teclat i ratolí
LL2	Llicències	Requisit	L'ADJUDICATARI haurà de confirmar que compta amb llicències O365 – Office 365 E3, així com les llicències de qualsevol altra eina de programari per a la realització de les seves funcions.
LL3	Wifi	Requisit	L'ADJUDICATARI haurà de confirmar l'existència d'un entorn WIFI segur
LL4	Telèfons	Requisit	<p>L'ADJUDICATARI haurà de confirmar que els telèfons disposen de les funcionalitats mínimes següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Display retro il·luminat de 3x24 caràcters - Vuit tecles funcions administrable - Tres tecles multi funció - Tecles per a funcions fixes (trucada en espera, silenci, conferència, interrupció, transferències, altaveu, pujar/baixar volum, menú, contactes, registre de trucades, pantalla telefònica, auriculars i missatges) - Aplicació per a contactes i registre de trucades fins a 100 entrades - Cluster de navegació - Switch d'Ethernet integrat - Altaveu de 2 vies amb micròfon omnidireccional - Indicador de missatges en espera
LL5	Teletreball	Requisit	L'ADJUDICATARI facilitarà i/o garantirà que el personal disposi dels equips informàtics, telefònics i la connectivitat necessària per a la correcta prestació del servei. En cas de teletreball, l'ample de banda necessari seria de 25Mbps/45Mbps per lloc de treball.
LL6	Auriculars	Requisit	L'ADJUDICATARI haurà de disposar d'auriculars de banda ampla i micròfon. Possibilitat d'usar cascos de contact center cablejat o Wireless.

8 MECANISMES DE RETRIBUCIÓ

8.1 DEFINICIÓ DEL PREU

La contraprestació econòmica pels serveis objecte d'aquest contracte es fixa sota la modalitat de preu unitari per hora de treball efectiva. L'ADJUDICATARI haurà de desglossar en la seva oferta econòmica el cost hora per a cada categoria professional requerida.

8.2 CONCEPTES INCLOSOS

El preu/hora ofert tindrà la consideració de preu tancat i inclou:

- Costos salarials, seguretat social i beneficis socials del personal.
- Costos indirectes, despeses d'estructura i benefici industrial.
- Cost de la formació addicional: preu de les hores de formació que excedeixin els límits d'hora establerts en els requisits de formació contínua exigible per perfil a compte de l'ADJUDICATARI establerts en el capítol "Formació".
- Desplaçaments, dietes i materials necessaris per a l'execució ordinària (tret que el plec especifiqui el contrari).
- Qualsevol impost, taxa o arbitri aplicable, a excepció de l'IVA, que es consignarà com a partida independent.

8.3 MÀXIM CONTRACTUAL

La despesa total derivada de l'aplicació d'aquests preus unitaris no podrà excedir el pressupost base de licitació de 137.280€ en cada un dels dos anys de durada del contracte. L'exhauriment d'aquest pressupost abans del venciment del contracte suposarà la finalització del mateix, llevat de modificació o pròrroga autoritzada.

8.4 PENALITZACIONS I LÍMITS ECONÒMICS

L'import total de penalitzacions aplicables per incompliment dels indicadors de servei no podrà superar el 10% de l'import anual del contracte.

L'assoliment d'aquest límit podrà ser causa de resolució anticipada del contracte per incompliment greu.

8.5 BONIFICACIONS PER EXCEL·LENCIA EN EL SERVEI

Amb l'objectiu de fomentar la millora contínua i l'excel·lència operativa, es podran aplicar bonificacions econòmiques a l'ADJUDICATARI en funció dels resultats obtinguts en els indicadors clau del servei, segons els criteris següents:

- **Compliment excepcional de NDA/NDS:**
Si el nivell d'atenció (NDA) o el nivell de servei (NDS) mensual supera el 98%, es podrà aplicar una bonificació del 2% sobre la facturació mensual
- **CSAT superior a 9,0:**
Si el nivell de satisfacció del client (CSAT) mensual supera el valor de 9,0, es podrà aplicar una bonificació del 2% sobre la facturació mensual.

Les bonificacions són acumulatives per cada indicador, amb un límit màxim del 5% sobre la facturació mensual.

La concessió de les bonificacions serà validada per CCB en base als informes mensuals i podrà ser revisada anualment.

8.6 MECANISMES DE RETRIBUCIÓ

A efectes de garantir la viabilitat econòmica i operativa del servei, la Cambra facilitarà un dimensionament de referència basat en la volumetria històrica, els TMO i els objectius definits. L'ADJUDICATARI haurà de justificar qualsevol desviació significativa respecte a aquest dimensionament en la seva oferta tècnica.

En cas que la demanda anual prevista variï més d'un 15%, tant en positiu com en negatiu, per causes alienes a l'adjudicatari, es podrà revisar i renegociar el preu hora establert.

Si el dimensionament proposat pe l'ADJUDICATARI és inferior al 80% del dimensionament de referència, la Cambra podrà requerir una justificació tècnica detallada i, si no és satisfactòria, podrà rebutjar l'oferta per inviabilitat.

El contracte mantindrà un límit de facturació anual de 137.280 €, en cada un dels dos anys de durada del contracte, amb possibilitat de pròrroga o ajust pressupostari si s'esgota abans del venciment per causes justificades.

Tant l'import de les bonificacions com de les penalitzacions s'inclouran en la factura del mes següent al que s'han aplicat.

9 ANNEXOS

9.1 DEFINICIONS

NDS: nivell de servei. Percentatge, entre les trucades ateses abans de 20 segons respecte el total de trucades ateses.

NDA: nivell d'atenció. Percentatge entre les trucades ateses respecte les trucades entrants en el servei després de la locució de benvinguda.

CSAT: Customer Satisfaction.

FCR: First Call Resolution o resolució en primer contacte.

SLA: Service Level Agreement o Acord de Nivell de Servei .

TMO: Temps Mitjà d'Operació (en segons) o durada total de la trucada.

VPN: Virtual Private Network.

IVR: Interactive Voice Response o resposta de veu interactiva.

9.2 INFORMACIÓ HISTÒRICA I VOLUMETRIA

9.2.1 Detall per servei

Els volums d'activitat del servei Centre D'Atenció Multicanal (CAM) es reparteixen diàriament i de manera regular al llarg de l'any.

A continuació, s'indiquen, a títol informatiu, els volums mensuals gestionats durant els anys 2024, 2025:

2024	CAM				
	Canal Telefònic CCB	Canal Telefònic LLOTJA	Canal Correu Electrònic CCB (nº correus electrònics rebuts)	Canal Webmail CCB	Canal Webmail LLOTJA
Gener	1.508	84	1047	238	69
Febrer	1.632	102	1152	223	51
Març	1.418	92	975	214	40
Abril	1.487	83	1.032	265	75
Maig	1.473	79	994	203	47
Juny	1.336	55	943	169	42
Juliol	1.709	64	1.087	157	58
Agost	741	54	464	101	42
Setembre	1.524	81	989	231	43
Octubre	1.778	118	1.246	171	65
Novembre	1.528	103	1.055	177	92
Desembre	1.031	96	985	107	49
TOTAL:	17.165	1.011	11.969	2.256	673

2025	CAM				
	Canal Telefònic CCB	Canal Telefònic LLOTJA	Canal Correu Electrònic CCB (nº correus electrònics rebuts)	Canal Webmail CCB	Canal Webmail LLOTJA
Gener	1.417	111	1059	228	75
Febrer	1.453	80	1200	246	64
Març	1.449	83	1133	247	65
Abril	1.392	67	1.025	209	51
Maig	1.613	69	1.177	247	55
Juny	1.225	54	959	154	54
Juliol	1.342	84	1.014	111	63
Agost	554	27	575	82	40
Setembre	1.200	67	933	227	90
Octubre	1.338	69	1.220	398	67
Novembre	1.248	71	1.006	165	66
Desembre	838	46	868	86	41
TOTAL:	15.069	828	12.169	2.400	731

A mode d'informació complementària:

En el servei Atenció Front Office – activitat entrant de CCB la taxa de resolució en primer contacte (FCR) és del 90%, essent el 10% restant necessari d'escalar a àrees del segon nivell d'atenció.

En el servei Atenció Front Office – activitat entrant de CCB es preveu una tendència per 2027 de reducció d'activitat del -10%.

En el servei Atenció Back Office de CCB i LLOTJA, el 44% de l'activitat rebuda és nova i el 56% restant és relativa a interaccions anteriors ja enregistrades al sistema.

9.2.2 Detall trucades per franja horària

A nivell de distribució per franja horària, a títol de referència i sense tenir caràcter vinculant, les dades per 2024 i 2025 relatives a trucades entrants són:

	2024		2025		Total ateses	Total no ateses	Total
	Ateses	No ateses	Ateses	No ateses			
8:30 a 9	634	7	570	6	1.204	13	1.217
9 a 10	3.060	88	2.463	60	5.523	148	5.671
10 a 11	3.168	215	2.829	109	5.997	324	6.321
11 a 12	3.314	240	2.980	78	6.294	318	6.612
12 a 13	3.291	204	2.960	58	6.251	262	6.513
13 a 14	2.527	127	2.123	79	4.650	206	4.856
14 a 15	836	19	774	14	1.610	33	1.643
15 a 16	671	30	628	21	1.299	51	1.350
16 a 17	675	64	570	50	1.245	114	1.359
Total	18.176	994	15.897	475	34.073	1.469	35.542

9.2.3 Detall per idioma

A nivell de distribució per idioma, a mode de referència i sense tenir caràcter vinculant, les dades per 2024 i 2025 són:

	Ateses	
	2024	2025
Català	17.740	15.543
Castellà	360	297
Anglès	76	57
	18.176	15.897

9.2.4 Temps mitjans d'operació

A nivell de durada de la trucada (TMO), a títol de referència i sense tenir caràcter vinculant, les dades per 2024 i 2025 són:

	TMO	
	2024	2025
Gener	250	248
Febrer	269	232
Març	253	248
Abril	263	258
Maig	256	251
Juny	258	268
Juliol	252	265
Agost	256	234
Setembre	237	228
Octubre	248	215
Novembre	254	210
Desembre	254	214
	254	239

9.2.5 Condicions laborals actuals

A nivell de situació laboral actual, la relació de persones empleades al servei a l'abril de 2026 és:

Categoria Professional	Nivell	Sexe	Antiguitat	Tipus contracte	Jornada	Massa salarial 2026 (anualitzada)
Tele operadora especialista	10	Dona	27/11/2023	Indefinit	35	16.750,78
Tele operadora especialista	10	Dona	16/11/2020	Indefinit	35	15.940,20
Tele operadora especialista	10	Dona	1/12/2021	Indefinit	35	18.140,16
Tele operadora especialista	10	Home	20/01/2026	Indefinit	35	15.340,76
Supervisora A	6	Dona	14/11/2020	Indefinit	35	19.385,16
Tele operadora especialista	10	Dona	31/03/2026	Substitució	35	15.340,76
Tele operadora especialista	10	Dona	29/04/2026	ETT	20	8.766,15