



SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA IFEMA MADRID

EXP. - 25/034 - 2000025651

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL CONTRATO

1.1 ANTECEDENTES

El contrato del servicio de Contact Center para IFEMA MADRID en vigor a la fecha de publicación de la presente licitación tiene dos ámbitos de actuación:

- Atención al cliente
- Venta de servicios

Estos servicios son los ejecutados por el adjudicatario actual hasta la finalización de la vigencia el próximo 31 de mayo de 2025.

IFEMA MADRID ha decidido eliminar el ámbito de venta de servicios en esta nueva licitación, trasladando esta actividad a otra licitación ajena a este procedimiento cuyo objeto no se enmarcará dentro de las actividades propias de un servicio de Contact Center.

1.2 OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es, exclusivamente, el servicio de Contact Center para la atención a los clientes de IFEMA MADRID.

El servicio deberá ser ofrecido necesariamente por una empresa cuya actividad sea la prestación de servicios de Contact Center a terceros, encuadrada en el ámbito del Convenio Colectivo Estatal del sector de Contact Center, y su contratación estará regulada conforme a lo establecido en el artículo 42 del Estatuto de los Trabajadores en materia de subcontratación de obras y servicios.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2.1. ALCANCE

El Contact Center de IFEMA MADRID es un servicio de atención multicanal en el que se llevan a cabo procesos de atención telefónica, gestión de emails, click to call, chat y emisión de llamadas, atendiendo a las diferentes tipologías de clientes y otros contactos.

La misión fundamental del Contact Center en IFEMA MADRID es dar servicio a expositores, visitantes, montadores, proveedores, agencias, periodistas y a otros agentes con los que interactuamos en el desarrollo de nuestro negocio.

Asimismo, en el Contact Center de IFEMA MADRID se utiliza el canal telefónico para realizar campañas comerciales, de información o de validación de información para cualquier departamento interno de IFEMA MADRID con el fin que éste determine.

Algunos ejemplos de los ámbitos de trabajo comúnmente gestionados por el Contact Center son:

- Información general relacionada con la celebración de las ferias y eventos de los recintos de IFEMA MADRID.
- Información relativa a procesos administrativos, técnicos o comerciales.
- Información y soporte a las aplicaciones que utilizan los clientes en su relación con IFEMA MADRID.
- Tratamiento y envío de documentos tanto a clientes como a departamentos de IFEMA MADRID.
- Contactos con clientes mediante llamadas salientes para informaciones específicas o para venta.
- Filtro de la llamada de los clientes y otros agentes y transferencia telefónica de la llamada al departamento de IFEMA MADRID responsable de su resolución.
- Comunicación y asignación de casos a los departamentos de IFEMA MADRID.
- Gestión de correos electrónicos.
- Mantenimiento de la información de los clientes a través de aplicaciones proporcionadas por IFEMA MADRID.
- Asesoramiento sobre servicios que puedan necesitar los clientes relativos a su participación en eventos de IFEMA MADRID.

2.2. CANALES DE ATENCIÓN ACTUALES Y PREVISTOS

- Llamadas
- Emails
- Click to Call
- Chat

2.3. PRINCIPALES PROCESOS EJECUTADOS EN EL CONTACT CENTER

Fundamentalmente se gestionan los siguientes tipos de procesos:

1. Atención de clientes y otros interlocutores de IFEMA MADRID: recepción de llamadas
 2. Atención de clientes y otros interlocutores de IFEMA MADRID: gestión de emails
 3. Gestión del click to call
 4. Gestión de un chat
 5. Campañas de emisión
 6. Encuestas de satisfacción a clientes
 7. Mantenimiento de la información y de los procesos soportados por el sistema
-
1. Atención de clientes y otros interlocutores de IFEMA MADRID: recepción de llamadas

Para cada interacción, se debe determinar la tipología del interlocutor que llama. En principio se establecen las siguientes categorías:

- Expositores
- Visitantes
- Posibles Expositores
- Periodistas
- Proveedores
- Montador/agencia
- Personal de IFEMA MADRID
- Organizadores
- Interna IFEMA MADRID
- Otros

La información consultada para poder resolver el contacto varía en función del tipo de interlocutor y se pondrá a disposición del agente a través del CRM de IFEMA MADRID (Salesforce).

Asimismo, cada llamada se tipifica, indicando el tipo de gestión realizada, el evento asociado, el origen de la llamada y su desenlace.

2. Atención de clientes y otros interlocutores de IFEMA MADRID: gestión de emails

Al igual que en la gestión de las llamadas, los correos electrónicos requieren la identificación de la tipología del cliente para su tramitación y se realiza una tipificación de cada mail gestionado.

3. Gestión Click to Call

No está operativo en la actualidad. Se gestionarán como un evento entrante. Las gestiones de estos clientes u otros interlocutores deberán realizarse en un entorno tipo mail o bien podrá realizarse vía telefónica si el cliente prefiere este medio.

La gestión deberá tipificarse siguiendo las tipologías de clientes definidas en las llamadas entrantes y deberán constar en las interacciones de clientes como una acción más.

4. Chat

No está operativo en la actualidad. La gestión vía chat se establecerá como un canal entrante adicional, totalmente integrado con el CRM y dando lugar a las búsquedas de información y tipificaciones anteriormente mencionadas.

5. Campañas de emisión

El Contact Center gestiona periódicamente campañas de emisión con distintos fines. Las más comunes son:

- Campañas para informar sobre cuestiones relativas a los eventos a posibles participantes en los mismos, y trasladar contactos cualificados o información específica a los responsables comerciales de IFEMA MADRID.
- Otro tipo de campañas como actualizaciones de bases de datos, confirmación de determinada información, información de nuevos procesos a clientes o proveedores, etc.

Para estas campañas IFEMA MADRID define los argumentarios y scripts de la acción.

El adjudicatario del servicio será responsable de la introducción de estas campañas en el CRM de IFEMA MADRID para poder llevar a cabo la acción específica.

El número de campañas de emisión es variable en función de las necesidades internas, aunque normalmente pueden ser entre 10 y 15 por año.

La configuración por el adjudicatario de estas campañas de emisión no entraña complejidad, se pueden ejecutar con el equipo normalmente asignado al servicio y no generará ningún coste adicional para IFEMA MADRID.

6. Encuestas de satisfacción a clientes

Se deberá establecer un proceso automatizado para la realización de encuestas a clientes y otros interlocutores del servicio para conocer su grado de satisfacción.

El ofertante deberá definir, basándose en los datos de actividad aportados en el presente pliego, la metodología, herramientas, procesos, e informes que plantea realizar para cumplir con este objetivo. Esta información se debe incluir en el sobre o archivo electrónico nº 2, CRITERIO Nº 3 - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN. -

En todo caso, la metodología y proceso propuesto por el ofertante se validarán si resulta adjudicatario al inicio del contrato y podrán variar a lo largo del mismo para adaptarse a los distintos objetivos de calidad establecidos por IFEMA MADRID.

7. Mantenimiento de la información y de los procesos soportados por el sistema

El adjudicatario del servicio deberá realizar las tareas necesarias en el CRM para mantener actualizada la información del negocio relevante para los procesos de atención.

Asimismo, podrá definir y actualizar informes, mantener usuarios, cargar registros, etc.

Deberá asegurar el que las funcionalidades configuradas en el CRM que utiliza para dar servicio se mantienen operativas y reportar las incidencias derivadas, en su caso.

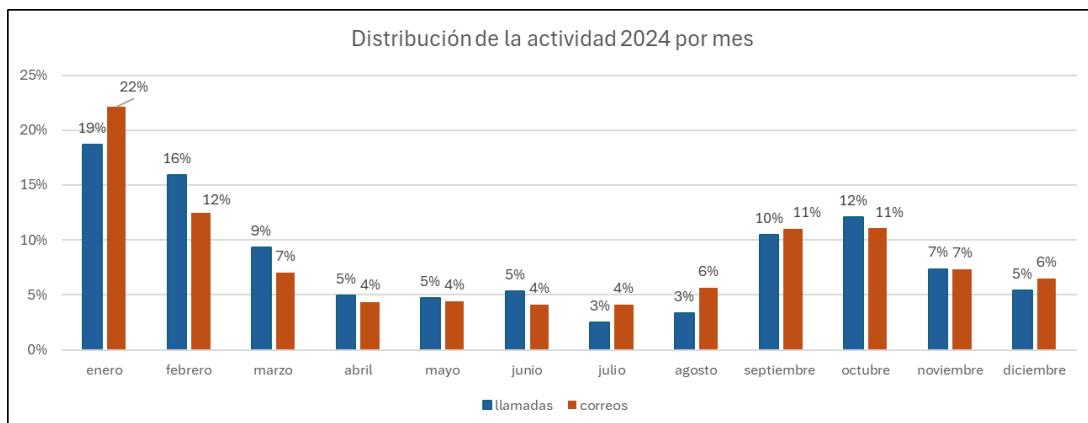
2.4. CRM de IFEMA MADRID

El Contact Center de IFEMA MADRID se gestionará a través del **CRM de IFEMA MADRID, Salesforce**. Por tanto, el adjudicatario usará esta herramienta, a través de la **nube de Service**, para gestionar todos los contactos y la información de los clientes y otros interlocutores.

El CTI será **Genesys Cloud**, y será proporcionado por el proveedor del servicio, según las características descritas en el apartado **7. Especificaciones Técnicas**.

3. DATOS DEL SERVICIO

La distribución de volúmenes de llamadas y correos en el servicio de atención al cliente de IFEMA MADRID viene determinada por su calendario ferial, no por el día, ni por la semana.



En el cuadro se puede ver la distribución de la actividad por meses de cada canal, llamadas o correos, en el año 2024

nº de llamadas 2024 86.536
nº de correos 2024 82.109

La siguiente tabla presenta las estimaciones para los años previstos de contrato del presente pliego:

	EQUIPO ATENCIÓN AL CLIENTE			COORDINACIÓN
	Total horas servicio	Volumen llamadas	Volumen emails	Total horas coordinación
1^{er} AÑO - JUNIO 2025 a MAYO 2026				
jun-25	1.353	4.650	5.713	168
jul-25	1.244	3.445	6.503	184
ago-25	1.505	4.273	7.825	160
sep-25	3.249	11.889	13.382	352
oct-25	2.983	9.919	13.792	368
nov-25	2.863	10.296	12.012	320
dic-25	2.492	8.840	10.570	336
ene-26	5.301	21.000	19.690	320
feb-26	4.057	15.958	15.119	320
mar-26	2.520	9.779	9.381	352
abr-26	1.834	6.292	7.406	160
may-26	1.947	6.675	7.932	152
Subtotal	31.348	113.016	129.325	3.192
2^{do} AÑO - JUNIO 2026 a MAYO 2027				
jun-26	1.817	5.662	8.220	176
jul-26	1.818	4.285	10.374	184
ago-26	1.992	4.866	11.212	168
sep-26	3.329	11.384	14.408	352
oct-26	3.634	13.272	14.513	336
nov-26	2.557	8.722	10.841	320
dic-26	2.828	10.000	11.560	336
ene-27	5.000	19.593	18.319	304
feb-27	3.133	12.113	11.315	320
mar-27	2.317	8.920	8.131	336
abr-27	1.487	4.981	5.984	176
may-27	1.818	6.386	7.097	168
Subtotal	31.730	110.184	131.974	3.176
TOTALES	63.078	223.200	261.299	6.368

El tiempo medio de gestión de llamadas es de: 4:00 minutos

El tiempo medio de gestión de correos es de: 6:00 minutos

El horario general del servicio será de lunes a domingo, de 8:00 a 20:00 horas.

Como referencia, presentamos la distribución de interacciones por hora del día:

Horario	% Distribución de llamadas por franja horaria 2024	Horario	% Distribución de correos por franja horaria 2024
8:00 a 9:00	3%	8:00 a 9:00	16%
9:00 a 10:00	10%	9:00 a 10:00	9%
10:00 a 11:00	14%	10:00 a 11:00	10%
11:00 a 12:00	15%	11:00 a 12:00	10%
12:00 a 13:00	14%	12:00 a 13:00	10%
13:00 a 14:00	11%	13:00 a 14:00	9%
14:00 a 15:00	7%	14:00 a 15:00	7%
15:00 a 16:00	6%	15:00 a 16:00	8%
16:00 a 17:00	7%	16:00 a 17:00	7%
17:00 a 18:00	6%	17:00 a 18:00	6%
18:00 a 19:00	4%	18:00 a 19:00	4%
19:00 a 20:00	2%	19:00 a 20:00	3%
	100%		100%

IFEMA MADRID indicará al adjudicatario, con la antelación suficiente, los festivos nacionales en que se deberá prestar servicio, en cuyo caso se aplicarán los incrementos de precios establecidos en el presente pliego.

No será necesario prestar servicio en festivos especiales, 25 de diciembre, 1 y 6 de enero, ni en horario nocturno.

AÑO TIPO	% horas de domingo vs total horas recepción	% horas de festivos vs total horas recepción
Enero	1,2%	0,0%
Febrero	0,7%	0,0%
Marzo	0,5%	0,1%
Abril	0,4%	0,0%
Mayo	0,3%	0,4%
Junio	0,4%	0,0%
Julio	0,0%	0,0%
Agosto	0,0%	0,0%
Septiembre	0,6%	0,0%
Octubre	0,6%	0,1%
Noviembre	0,4%	0,3%
Diciembre	0,4%	0,2%
Promedio	0,4%	0,1%

Como referencia en cuanto al trabajo requerido los fines de semana, esos días no se requiere que presten servicio los Coordinadores.

Sin embargo, sí debe haber en el centro de trabajo personal del adjudicatario que pueda resolver incidencias relacionadas con la infraestructura o los sistemas.

En cualquier caso, la disposición de horarios de servicio de los agentes estará regulados por lo establecido en el Convenio Colectivo Estatal de Contact Center vigente.

4. PERSONAS QUE COMPONEN EL EQUIPO

El adjudicatario deberá contar, para el cumplimiento del objeto del presente contrato, con un número suficiente de personal cualificado para el correcto desarrollo de las distintas tareas antes mencionadas. Asimismo, el adjudicatario deberá contar con la infraestructura necesaria, disponiendo de los medios materiales, organizativos, técnicos y personales propios precisos, de modo que la ejecución de los servicios objeto del contrato se alcance con unos estándares óptimos de calidad.

Para el adecuado desarrollo del servicio, el adjudicatario utilizará los agentes, coordinadores y mandos que sean necesarios en función de las cargas de trabajo existentes en cada momento, al objeto de obtener los parámetros de calidad establecidos por IFEMA MADRID.

El número de personas y el número de horas en que se prestará el servicio vendrán determinados por el adjudicatario en función del volumen de trabajo existente en cada momento, así como las contrataciones requeridas. El adjudicatario deberá informar de estas circunstancias a IFEMA MADRID, quien determinará si los requerimientos se ajustan al óptimo desempeño del servicio contratado.

IFEMA MADRID no quedará obligada en ningún caso a mantener el volumen de actividad indicado a título meramente orientativo, reservándose el derecho a modificarlo en función de las necesidades del negocio de IFEMA MADRID.

Como se puede ver en los datos presentados como referencia, la actividad de IFEMA MADRID requiere de capacidad de adaptación a las situaciones cambiantes, generadas por los **picos de trabajo** de cada uno de los eventos y los altibajos de la actividad a lo largo de los meses del año.

El adjudicatario, por tanto, deberá prever esta circunstancia, dado que se podrán modificar al alza o a la baja, tanto el número de puestos como los horarios inicialmente previstos. Para ello, el adjudicatario deberá realizar **dimensionamientos mensuales del servicio**, que deberán ser aprobados por IFEMA MADRID.

IFEMA MADRID abonará al adjudicatario las horas de servicio efectivas realizadas, conforme a las necesidades finales del servicio.

4.1 PERFILES REQUERIDOS

Responsable del Contrato

El adjudicatario designará a una persona que pertenecerá a su plantilla y que actuará ante IFEMA MADRID como responsable del seguimiento del servicio e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con el contrato en vigor.

Perfil:

Persona con al menos 15 años de experiencia contrastada en el análisis, supervisión y gestión de servicios de atención telefónica y multicanal.

Deberá tener el nivel jerárquico suficiente dentro de su organización para poder tomar decisiones relevantes con respecto al servicio y a la gestión del contrato y de su relación con IFEMA MADRID.

Aportará medidas correctoras a las carencias detectadas, proponiendo acciones para garantizar el buen funcionamiento del servicio.

IFEMA MADRID solicitará el currículum acreditativo de la persona asignada para esta función al licitador que presente la mejor oferta conforme a lo determinado en el apartado 7.4.e) - SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL- del anexo I - Cuadro de Características.

Responsable operativo de la plataforma

El ofertante considerará que deberá poner a disposición de IFEMA MADRID 1 Supervisor o Coordinador principal del servicio que tendrá una dedicación del 100% de su tiempo a la campaña de IFEMA MADRID y que **no es la misma persona que el Responsable del Contrato**.

Asimismo, cuando el servicio se dimensione aumentando el número de agentes, y estos superen los **12 agentes, se deberá añadir un Coordinador adicional** para dar apoyo al Supervisor / Coordinador principal.

El Responsable operativo del servicio supervisa la actuación y resultados de la totalidad del equipo del Contact Center.

Perfil:

- Formación mínima con nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Experiencia de, al menos, 5 años en servicios de atención/información, con experiencia en gestión de equipos contrastada que implique:
 - Diseño de modelos operativos de actuación que pueda aplicar al servicio de IFEMA MADRID

- Diseño de informes en función de los principales indicadores a controlar, tanto genéricos de contact center como específicos de la actividad de IFEMA MADRID relacionada con el servicio
- Control del servicio a través de sus principales indicadores y sistemas

Principales funciones

- Dimensionamiento del servicio en función de la actividad, nivel de ocupación, y redimensionamiento de acuerdo con la actividad de IFEMA MADRID.
- Control de la calidad del trabajo del equipo, supervisando que se cumplen todos los parámetros de calidad exigidos por IFEMA MADRID (niveles de servicio, cumplimiento de los procesos, correcta codificación de las interacciones, verificando las interacciones recibidas y su tipología a nivel de actividad).
- Análisis diario de lo sucedido en el servicio el día anterior con el fin de detectar necesidades, y adelantarse a posibles incidencias.
- Elaboración y análisis de los informes propios del servicio y detección de medidas de mejora necesarias, en su caso.
- Control y gestión de las herramientas tecnológicas relacionadas con el servicio, tanto del proveedor como de IFEMA MADRID, para analizar y reportar las posibles incidencias y gestionar su adecuada resolución.
- Propuesta de acciones de mejora, tanto a nivel tecnológico como operativo.
- Apoyo al equipo en los aspectos específicos de la atención al cliente en el negocio de IFEMA MADRID y detectar carencias informativas, con el fin de tratar y darles la correspondiente solución. Si no dispone de los medios necesarios para solucionarlo, reportar al responsable de IFEMA MADRID.
- Formación y reciclaje, tanto a las nuevas incorporaciones, como al equipo habitual.
- Escuchas periódicas para dar feedback a los Agentes (puntos débiles, puntos fuertes y aportar soluciones a las carencias detectadas).
- Realización de dinámicas de grupo con los agentes, para escuchar sus propuestas sobre mejoras o carencias del servicio.
- Reunión semanal con el responsable del servicio de IFEMA MADRID, para analizar la campaña, y tratar los temas más sensibles con el fin de buscar posibles soluciones de mejora en el caso de que impacten en la operativa y en el dimensionamiento del servicio.

Agentes

El adjudicatario definirá el número de agentes necesarios para el cumplimiento de los acuerdos de servicio en los parámetros de calidad indicados por IFEMA MADRID, que será debidamente informada de dicho dimensionamiento y deberá dar su aprobación al resultado de este.

Los agentes pertenecerán siempre a la plantilla del adjudicatario.

Perfil:

- Formación mínima con nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Deberá tener habilidades de comunicación, fluidez verbal, análisis de fondo y forma de la conversación, claridad, capacidad de síntesis, adaptación al canal y a clientes de alto nivel.
- Conocimientos de informática e Internet a nivel usuario.
- Conocimientos previos en el manejo de herramientas propias de su puesto de trabajo.
- Un 50 % de las personas dispondrá de conocimientos del idioma inglés.
- Capacidad de aprendizaje.
- Intención de permanencia en el servicio telefónico (continuidad en el servicio disminuyendo el nivel de rotación).

En ferias con alta afluencia de público, IFEMA MADRID podrá solicitar al adjudicatario con 30 días de antelación, que se refuerce el número establecido de agentes.

4.2 EQUIPO BACKUP

Para atender a estos picos de trabajo imprevistos, el adjudicatario deberá tener un equipo de backup, formado en el negocio y los procesos de IFEMA MADRID, que estará disponible para incorporarse a la plataforma en los periodos en los que se lo requiera.

El equipo de backup se enmarca en la categoría de Agentes.

El equipo backup mínimo requerido por IFEMA MADRID será de **4 personas**.

Los ofertantes podrán aumentar el número de personas que ofrecen de backup y esta opción es objeto de valoración en el presente pliego, tal como se establece en el criterio para la valoración de las ofertas nº 6.- DISPONIBILIDAD DE EQUIPO DE RESPALDO BACKUP ADICIONAL-.

La empresa que resulte adjudicataria del presente pliego deberá definir a los integrantes de este equipo al inicio del contrato, pasando éstos por el proceso de formación establecido. Este equipo deberá mantenerse a lo largo de la vida del contrato, excepto casos de indisponibilidad justificada a IFEMA MADRID y que ésta debe aprobar.

Los criterios de selección y formación de este equipo serán los mismos que los establecidos en el presente documento para el equipo base del servicio.

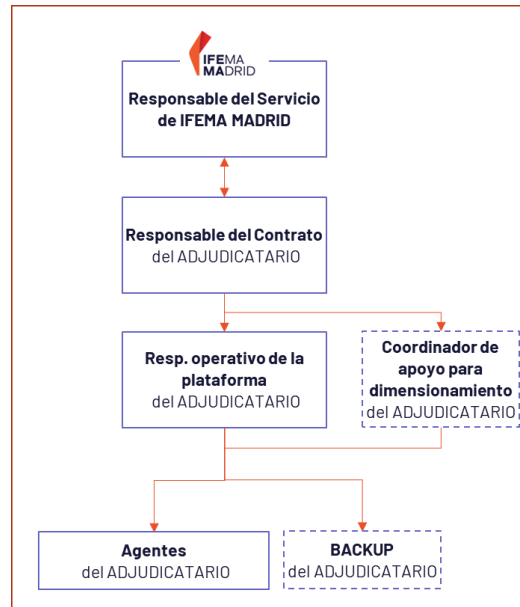
Asimismo, y debido a estos picos de trabajo que por la propia naturaleza del negocio tendrá la plataforma de IFEMA MADRID, y dado que el adjudicatario deberá realizar dimensionamientos mensuales de la plataforma, se valorará que cuente con **una herramienta informática para el cálculo del dimensionamiento del servicio**, tanto al alza como a la baja, de forma automática.

Se valorará el que el ofertante cuente con una herramienta **automatizada de mercado** para realizar el dimensionamiento del servicio y su idoneidad para aplicarse en la plataforma de IFEMA MADRID. Esta herramienta, deberá permitir hacer dimensionamientos mensuales o con la periodicidad que se requiera, con las siguientes condiciones mínimas:

- Permitir dimensionamientos por canales de atención para valorar las cargas de trabajo y recursos según necesidades.
- Considerar en los cálculos los acuerdos de niveles de servicio definidos.
- Obtener datos escalables por días, semanas y meses, teniendo en cuenta la actividad de IFEMA MADRID y sus eventos planificados.
- Realizar cálculos que ajusten el dimensionamiento a franjas de una hora como mínimo.
- Incorporar para la obtención de resultados todos los tiempos asociados a la interacción, niveles de atención fijados y corrección de elementos externos como el absentismo, vacaciones, descansos, etc.

Para obtener los puntos que se detallan en el criterio para la valoración de las ofertas número 7.- DISPONIBILIDAD DE UNA HERRAMIENTA PARA CÁLCULO DEL DIMENSIONAMIENTO, CONTROL Y GESTIÓN DE RECURSOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, el ofertante que cuente con dicha herramienta deberá incorporar la descripción de la funcionalidad de la misma e imágenes de las pantallas a su oferta, como parte de la **Documentación técnica a incorporar en el sobre o archivo electrónico nº 3.**

A modo de resumen, presentamos un esquema de la organización requerida para el equipo de trabajo del servicio.



4.3 CAMBIO DE EMPRESA DE CONTACT CENTER

Con respecto al personal de plantilla actualmente asignado al servicio finalizado de atención al cliente, se estará a lo dispuesto en el art.20 "Sucesión en caso de finalización de la campaña o servicio a terceras empresas" del vigente Convenio Colectivo Estatal de Contact Center.

En este sentido, la empresa que resulte adjudicataria, así como la cesante, quedarán obligadas a cumplir lo citado en dicho Convenio. A estos efectos y conforme a la información facilitada por la empresa actualmente adjudicataria del servicio, se incluye dentro del anexo XXI **el listado de personal facilitado por adjudicatario actual en fecha 11 de marzo de 2025.**

4.4 OBLIGACIONES DEL PERSONAL

El adjudicatario planificará, organizará, dirigirá, supervisará y responderá de los actos de su personal, con especial incidencia en los siguientes apartados.

El personal del adjudicatario que realice la prestación contratada estará obligado a realizar su función con la debida diligencia y eficacia, siendo el adjudicatario responsable de la conducta de su personal y de los desperfectos que ocasionen en el material asignado a su cargo.

El adjudicatario se comprometerá a que todos los agentes puedan realizar cualquiera de las funciones encomendadas, necesarias para el correcto desarrollo de todos los procesos incluidos en el apartado Descripción del Servicio.

4.5 CAMBIOS DEL PERSONAL DEL ADJUDICATARIO

El cambio de alguna de las personas a cargo del adjudicatario que realizan las tareas objeto del contrato ha de ser tenido en cuenta como una posibilidad más ante el incumplimiento puntual o habitual del servicio contratado. Esta consecuencia ha de ser prevista por el adjudicatario en algún caso concreto de falta de plena adaptación conforme a los estándares de calidad exigidos para un óptimo desarrollo y ejecución del servicio contratado.

Si por cualquier causa el adjudicatario debiera sustituir al personal adscrito a la contrata, ello no podrá repercutir negativamente en el servicio prestado, siendo a su exclusivo cargo las sustituciones realizadas, abonando IFEMA MADRID únicamente el servicio prestado de forma efectiva.

Será responsabilidad del adjudicatario solventar los problemas que puedan surgir referentes a retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otro tipo de motivo.

Los cambios del personal del adjudicatario deberán solventarse en un plazo máximo de 48 horas.

4.6 SELECCIÓN DE PERSONAL Y FORMACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE

El adjudicatario llevará a cabo la selección adecuada al servicio, responsabilizándose de que los perfiles que se incorporen cumplan con las especificaciones definidas por IFEMA MADRID y sean capaces de ofrecer un servicio con los estándares de calidad establecidos.

A la hora de dimensionar el servicio, IFEMA MADRID podrá entrevistar a las personas seleccionadas por el adjudicatario, para validar su incorporación al equipo con los parámetros de calidad definidos.

El adjudicatario se responsabilizará de formar al equipo en las herramientas de atención al cliente necesarias para realizar correctamente su trabajo. Asimismo, y basándose en las auditorías y control general de servicio, deberá realizar una formación de reciclaje cuando detecte su necesidad y **como mínimo 1 vez por año**.

4.7 FORMACIÓN ESPECÍFICA DE IFEMA MADRID

IFEMA MADRID deberá informar al adjudicatario del contenido de la formación específica sobre su negocio y sus procesos y herramientas que desea que los agentes y coordinadores reciban.

Este programa de formación será imprescindible para la incorporación de nuevos agentes al servicio de atención telefónica.

El adjudicatario definirá, junto con IFEMA MADRID, un cuestionario de validación de la calidad del conocimiento adquirido por el equipo, y presentará los resultados a IFEMA MADRID. Si estos no fueran adecuados, la formación deberá repetirse para garantizar que el equipo cuenta con los niveles adecuados de conocimiento para poder dar el servicio con garantía de calidad.

Como referencia, esta formación deberá darse como mínimo **2 veces por año**, cuando el servicio se redimensiona para atender al aumento de la actividad de IFEMA MADRID (enero y septiembre). Normalmente estas formaciones tienen una duración de 5 días, 6 horas por día, en cada una de las 2 ocasiones, aunque esta duración puede variar en función de necesidades específicas del negocio.

4.8 FORMACIÓN DE RECICLAJE

El adjudicatario se compromete a coordinar las tareas de actualización de conocimientos para las personas asignadas a la prestación del servicio, de acuerdo con un proceso de formación continua.

IFEMA MADRID podrá solicitar al adjudicatario que lleve a cabo esta labor siempre que lo considere oportuno, regulando los contenidos de comunicación y producto.

Como referencia, en meses de baja actividad (junio y diciembre) se realiza este refresco, recopilando información y novedades sobre próximos eventos. Generalmente se trata de **1 día en junio y 1 día en diciembre**.

4.9 SUPERVISIÓN DEL PERSONAL DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario se comprometerá a cubrir de manera permanente y continua los horarios y turnos de trabajo pactados en cada periodo con el nivel de calidad establecido.

Así pues, existirá un equipo back up de personas formadas en las tareas más habituales del servicio de IFEMA MADRID, para que puedan incorporarse a la plataforma cuando se den las circunstancias anteriormente mencionadas.

Será exclusiva responsabilidad del adjudicatario la organización, formación, control, dirección, selección, aseguramiento, retribución, disciplina y cuantas facultades y obligaciones atribuya la legislación laboral a los empresarios y, en particular, respecto de los retrasos, ausencias, sustituciones, enfermedad o cualquier otra situación similar en que pudieran incurrir sus empleados.

El personal del adjudicatario deberá estar dirigido y controlado siempre por un responsable perteneciente al adjudicatario, **mencionado en el apartado 4.1 Perfiles requeridos - Coordinador principal** quien, como interlocutor de dicha empresa, coordinará la prestación del servicio y sus diferentes aspectos con IFEMA MADRID, actuando de acuerdo con los intereses de IFEMA MADRID.

La presencia de esta persona responsable será obligatoria en las reuniones de coordinación previas al inicio del servicio y deberá encontrarse localizado permanentemente durante las horas de prestación del servicio.

4.10 CONTROL Y SUPERVISIÓN POR IFEMA MADRID

IFEMA MADRID dispondrá qué personal de su plantilla puede estar presente diariamente en el centro de operaciones actuando como interlocutores operativos de IFEMA MADRID con los responsables del adjudicatario.

El adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y físicos necesarios para que el personal de IFEMA MADRID responsable del servicio pueda ejercer desde las oficinas de IFEMA MADRID las labores de supervisión, así como las herramientas adecuadas para ejercer la actividad de seguimiento y control en tiempo real de los aspectos operativos del servicio y sus resultados, y verificación de una correcta prestación del mismo, disponiendo de los medios necesarios para guardar y explotar los datos históricos del servicio.

Se pondrán en marcha semanal y mensualmente reuniones de seguimiento entre IFEMA MADRID y el adjudicatario, con el objetivo de tratar todos los aspectos operativos y estratégicos del servicio, analizando los indicadores de calidad y productividad definidos con el fin de detectar las desviaciones y establecer acciones de mejora.

Otro modo de control interno que la empresa adjudicataria deberá implantar serán las auditorías internas, que consistirán en audiciones aleatorias de interacciones. Como mínimo se establecerá el análisis y evaluación de una muestra al azar de **10 interacciones por agente al mes**. En el caso de nuevas incorporaciones, las evaluaciones serán semanales durante el primer mes, así como llamadas de prueba comprobando la asimilación de la información por parte de los agentes.

El equipo de IFEMA MADRID responsable del contact center tendrá acceso al sistema de auditorías de forma on line, para la consulta de las escuchas realizadas por el adjudicatario y de los informes derivados.

Asimismo, podrá realizar on line dichas escuchas sobre cualquiera de las interacciones del servicio, para contrastar la calidad de la atención prestada por el equipo.

Así pues, es necesario que todas las interacciones del servicio sean grabadas con el fin de poder realizar en cualquier momento el correspondiente control de calidad. El tiempo de almacenamiento de las grabaciones será de 1 año.

El adjudicatario deberá permitir la entrada y salida de personal de IFEMA MADRID que así lo requiera durante el horario de atención para supervisar la prestación del servicio.

5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO, NIVELES Y PENALIDADES.

5.1 INFORMES

El adjudicatario, a través del Coordinador principal que asigne, asumirá el compromiso de informar detallada y permanentemente al Responsable del Servicio designado por IFEMA MADRID sobre todos los parámetros de análisis cuantitativo y cualitativo del servicio.

El CRM de IFEMA MADRID dispondrá de una serie de informes del servicio que estarán accesibles al proveedor para su consulta y explotación.

Al ser el adjudicatario responsable de parte de la solución tecnológica, deberá diseñar los informes propios de la actividad CTI que IFEMA MADRID le solicite, con objeto de ejercer los controles del servicio que estime oportunos en cada momento. Aunque existirá una integración entre el CTI del adjudicatario y el CRM de IFEMA MADRID, y parte de los datos pasarán a formar parte de la BBDD del CRM, es necesario que, de forma paralela, el CTI guarde información sobre el detalle del servicio y se elaboren informes con dicha información para su posterior consulta y análisis para el dimensionamiento del servicio.

También será necesario que el adjudicatario elabore informes de calidad del servicio, en los que deberá aportar el soporte metodológico y tecnológico para su diseño y ejecución.

Los informes que podrían solicitarse al proveedor son:

Informes de actividad del servicio

La información general indicada a continuación para cada tipo de informe deberá presentarse con el siguiente nivel de detalle mínimo:

- Informe de Actividad y niveles de servicio
 - Total de interacciones recibidas por franjas horarias (llamadas, emails, chat y click to call)
 - Total de interacciones atendidas/gestionadas por franjas horarias (llamadas, emails, chat y click to call)
 - Total de interacciones abandonadas por franjas horarias (llamadas y chats)
 - Tiempo medio de gestión de cada una de las interacciones por franjas horarias (llamadas, emails, chat, y click to call)
 - % de llamadas y chat atendidos antes de 20 sg
 - % de llamadas y chat abandonados antes de 10 sg
 - Tiempo medio de respuesta de cada una de las interacciones por franjas horarias (llamadas, emails, chat y click to call)
 - Horas de agente logado por franjas horarias

- % de ocupación de los agentes por franjas horarias
- Informe de Calidad en la Atención
 - % de cumplimiento de trato de llamada al cliente (excelencia telefónica)
 - % de cumplimiento de utilización de los medios de identificación de cliente
 - % de cumplimiento de aplicación de los procedimientos definidos
 - % de cumplimiento de actualización de BBDD y ficha cliente
 - Conocimiento del producto
 - Procedimiento de la llamada
 - TMO
 - Tiempo de descanso
 - Desempeño del agente
 - Incidencias del servicio
 - Otros comentarios de mejora
- Informe de encuestas de Satisfacción al Cliente

Índice de satisfacción medido para cada uno de los siguientes apartados:

- Trato percibido por el cliente
- Calidad de la solución ofrecida percibida por el cliente
- Valoración de la duración de la llamada percibida por el cliente
- Aspectos de mejora percibidos por el cliente
- Percepción general de la atención recibida por el cliente

De acuerdo con los que se indica en este apartado, el ofertante deberá aportar imágenes con los informes tipo que generaría a IFEMA MADRID cubriendo la información solicitada o ejemplo de cómo quedaría configurado tal informe.

Las imágenes deben tener el tamaño y la definición adecuadas para ser leídas y analizadas correctamente. Debe verse el nivel de detalle exigido en este apartado.

A partir de estos requerimientos, se debe presentar los **Informes de seguimiento del servicio**, tal como se solicita en la documentación técnica a incorporar en el sobre o

archivo electrónico nº 2, CRITERIO Nº 1 A) – ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.-

Dentro del CRM de IFEMA MADRID al que el adjudicatario tendrá acceso, existirán otra serie de informes del servicio.

Estos informes se obtendrán automáticamente del sistema, pero podría ser necesario que el adjudicatario tuviera que modificarlos o enriquecerlos en función de las necesidades y evolución de la operativa.

Ejemplos de estos informes son los siguientes:

- Informe de Tipología del servicio

Mensual, podrá contener:

- Eventos recibidos por tipología de cliente (visitante, expositor, pex, etc...).
- Eventos por motivo de la llamada.
- Eventos totales por feria.
- Desenlace de la llamada (cerrada por el contact center, llamada transferida...) por franjas horarias.
- Tiempos medios de gestión por evento: tanto por tipología, como por canal. Así como por franja horaria y global del día.

- Cuadro de mando

Mensual, será un análisis completo sobre todos los eventos recibidos, analizando su gestión por departamento y tipología del contacto. Así mismo, se incorporará toda aquella información que sea relevante para el servicio y de la que se establezca la necesidad de seguimiento.

5.2 NIVELES DE SERVICIO Y PENALIDADES

Sin perjuicio de la facultad de IFEMA MADRID para la resolución del contrato por incumplimiento de éste, se establece una serie de penalidades en caso de que la empresa adjudicataria no cumpliera con los niveles de calidad requeridos en el servicio.

Las penalidades establecidas no tienen carácter limitativo, sino que serán acumulables e independientes de la reclamación y resarcimiento de los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse, en cualquier caso.

El cumplimiento de los objetivos de máxima calidad en la prestación del servicio ofrecido se considera elemento esencial para el buen cumplimiento del contrato, por lo que su inobservancia supondrá la aplicación de las penalizaciones que al efecto se establecen, pudiendo incluso llevar aparejada la resolución del contrato.

Penalizaciones por demora:

Hito	Incumplimiento penalizable	Valor de la penalidad
Entrada en funcionamiento del servicio a la fecha de inicio del servicio establecida en las prescripciones técnicas	Entrada en funcionamiento del servicio con posterioridad a la fecha indicada, por razones imputables a la empresa adjudicataria	0,5% del precio del contrato por cada día de retraso

Acuerdos de Niveles de servicio generales, de obligado cumplimiento y medición mensual:

Niveles de Servicio	Incumplimiento penalizable	Valor de la penalidad
Llamadas atendidas >= 95% total de llamadas entrantes	No alcanzar en nivel de servicio indicado por causas imputables al adjudicatario	0,5% sobre la facturación mensual por punto porcentual inferior al 95%
Llamadas atendidas antes de 20 segundos >= 80% total de llamadas entrantes	No alcanzar en nivel de servicio indicado por causas imputables al adjudicatario	0,5% sobre la facturación mensual por punto porcentual inferior al 80%
Llamadas cualificadas según su tipología	Inferior al 90% sobre llamadas recibidas	1% sobre la facturación mensual por punto porcentual inferior al 90%
Tiempo de indisponibilidad acumulada en las comunicaciones o en los sistemas de la plataforma dedicada a IFEMA MADRID	Indisponibilidad superior a 6 horas acumuladas al mes, por razones imputables del adjudicatario	0,5% del precio del contrato por cada seis horas de indisponibilidad acumulada

Penalizaciones por incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato:

Hito	Incumplimiento penalizable	Valor de la penalidad
Plazo para cambio de personal según lo definido en el punto 4.5 del pliego técnico	Superar el plazo de 48 horas desde la comunicación realizada por los responsables de IFEMA MADRID	200 euros por cada día de superación de las 48 horas máximas

Hito	Incumplimiento penalizable	Valor de la penalidad
Formación	No cumplir con los plazos y periodicidades establecidas	5.000 euros por cada día de retraso en la impartición de las formaciones acordadas
Tiempo de indisponibilidad continuada en las comunicaciones o en los sistemas de la plataforma dedicada a IFEMA MADRID	Indisponibilidad superior a cuatro horas continuadas, por causa imputable del adjudicatario	0,5% del precio del contrato por cada cuatro horas de indisponibilidad continuada

Penalidades por incumplimiento de las características de la oferta vinculada a los criterios de adjudicación / incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato:

Hito	Incumplimiento penalizable	Valor de la penalidad
Disponibilidad de los recursos de backup formados ofertados o los exigidos con carácter mínimo	El número de personas establecido en la oferta, formados al inicio del contrato, no está disponible a su requerimiento por parte de IFEMA MADRID	500 euros por cada día de indisponibilidad y persona

6. PLAN DE PUESTA EN MARCHA

El día 1 de junio de 2025 el servicio deberá estar completamente operativo.

Una vez formalizado el contrato, el adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de 2 semanas previas al inicio de la prestación efectiva del servicio para efectuar la totalidad de las adecuaciones necesarias en sus sistemas e infraestructuras, además de todos los procesos de selección y formación del personal para poder prestar el servicio desde sus instalaciones.

Durante este período el adjudicatario deberá colaborar activamente y trabajar de forma conjunta con el implantador de la solución CRM de IFEMA MADRID, quien liderará las tareas de integración de Salesforce con la telefonía del adjudicatario, a través del conector provisto por Genesys Cloud y detallado en este contrato.

A continuación, presentamos los principales procesos que debe contener el **Plan de puesta en marcha del servicio**, así como las reuniones de seguimiento estimadas.

- Telecomunicaciones y sistemas
- Procesos de seguimiento del servicio
- Prueba del servicio en nuevas instalaciones
- Creación del equipo de trabajo para IFEMA MADRID

A partir de estos items, se debe presentar el **Plan de puesta en marcha del servicio detallado**, especificando los procesos, tareas, hitos de seguimiento, y equipos implicados por parte de la empresa ofertante, tal como se solicita en la documentación técnica a incorporar en el sobre o archivo electrónico nº 2, CRITERIO Nº 1 B) – ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS. -

7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

7.1 PUESTOS DE AGENTE

Los puestos de agente deben contar con un equipamiento tecnológico actualizado, disponiendo de estas características mínimas generales:

- Monitor led de 24" o superior,
- Procesador tipo Intel Core i7 o superior
- Memoria RAM de 16GB
- Sistema Operativo Windows 11 Profesional con el último nivel de parches de seguridad, que permitan desarrollar el servicio con eficacia.
- Auriculares binaurales ergonómicos con supresión de ruido.

El adjudicatario queda obligado a la actualización de las prestaciones técnicas de los equipos para garantizar la gestión operativa del servicio a lo largo de todo el desarrollo del contrato.

El adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica (puestos de agente) que soporte los sistemas y herramientas necesarios para la prestación del servicio, tanto propios como de IFEMA MADRID, según los acuerdos de niveles de servicio y lo establecido en el pliego de bases.

El adjudicatario se comprometerá a mantener los puestos de agente actualizados, mantenidos y seguros con antivirus reputado y actualizado, parches de seguridad, etc.

Los puestos de trabajo del adjudicatario deben estar dentro de un dominio Windows propio del proveedor para poder aplicarles políticas de seguridad, como que los usuarios no sean administradores de sus equipos, política de complejidad y caducidad de contraseña, etc.

En todo momento el adjudicatario deberá seguir las instrucciones que IFEMA MADRID le solicite respecto de la actualización y configuración de las condiciones técnicas de los puestos de trabajo como por ejemplo antivirus, parches de sistema operativo, etc.

El adjudicatario debe garantizar la seguridad respecto del acceso a IFEMA MADRID aislado de las redes de forma que los puestos dedicados al servicio de IFEMA MADRID dispongan de un nivel de aislamiento adecuado para evitar que otros puestos puedan conectarse a IFEMA MADRID, es decir, que sólo los puestos autorizados y no otros puedan acceder a nuestros sistemas.

El ofertante deberá necesariamente incluir en la oferta la información relativa a la plataforma tecnológica que plantee para la conectividad (planos de red, firewalls, direccionamiento IP privado y público, dispositivos de red, PC's, impresoras, etc.).

El adjudicatario debe mantener un listado actualizado con nombre y apellidos de los agentes que accedan a IFEMA MADRID e informar a ésta cuando se produzcan cambios en el personal.

El adjudicatario complementará con las suficientes unidades de impresora, de tecnología actual de mercado en la plataforma, para efectuar las impresiones que sean necesarias para el desarrollo del servicio.

El adjudicatario pondrá a disposición de IFEMA MADRID los técnicos de soporte necesarios para mantenimiento de la plataforma tanto durante la implantación como durante la prestación del servicio.

Si por cualquier circunstancia los agentes tuviesen que trabajar fuera de la oficina del proveedor, se les debe facilitar un ordenador portátil y prestaciones similares o superiores a las del puesto de trabajo fijo, con capacidad de conexión VPN a su sede, para que a través de esta conexión se pueda acceder a los recursos de IFEMA MADRID necesarios para la correcta prestación del servicio.

El ofertante deberá aportar la información de este apartado en el sobre o archivo electrónico nº 2, CRITERIO Nº 1 C) - ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS. -

7.2 CONECTIVIDAD ENTRE IFEMA MADRID Y EL ADJUDICATARIO

El adjudicatario propondrá una solución basada en conectividad Trunk SIP con IFEMA MADRID.

El adjudicatario deberá facilitar la instalación, puesta en marcha y mantenimiento de todas las infraestructuras de comunicaciones para voz y datos con redes de la mínima latencia posible.

El adjudicatario deberá disponer dos líneas dedicadas simétricas independientes, una principal y otra de backup, de proveedores diferentes con el caudal suficiente para garantizar la conexión de 50 agentes concurrentes por protocolo RDP al Servidor de Aplicaciones (Windows 2019) de IFEMA MADRID. Por estas líneas, también se dará cobertura a todas las transmisiones de voz entre ambas sedes.

El adjudicatario deberá disponer un Plan de Contingencia para las comunicaciones. Deberá proveer los mecanismos de contingencia necesarios en los sistemas para evitar que se produzca una falta de disponibilidad del servicio y cumplir con los ANS. Estos mecanismos de contingencia deben estar consensuados con IFEMA MADRID y sin que haya vulnerabilidades en la seguridad de las comunicaciones.

Durante la vigencia del contrato y por necesidades técnicas o del negocio, el dimensionamiento en conectividad y ancho de banda podría variar, por lo tanto, la línea ofertada por el adjudicatario deberá ser escalable sobre estos aspectos para adaptarse a dichas necesidades.

El adjudicatario no podrá abordar ningún cambio ni modificación en las comunicaciones sin el acuerdo ni consentimiento de IFEMA MADRID.

El adjudicatario deberá poseer capacidad de monitorizar el consumo de canales de voz y datos destinados al servicio para poder ofrecer estadísticas de uso y facilitarlas a IFEMA MADRID en caso de ser requeridas.

El adjudicatario deberá poseer conexión a Internet propia para el acceso de los operadores con un ancho de banda suficiente para garantizar el nivel de servicio, incluyendo líneas de respaldo. El adjudicatario debe tener capacidad para filtrar las webs a las que los agentes pueden acceder.

El adjudicatario pondrá a disposición de IFEMA MADRID los técnicos de soporte necesarios para mantenimiento de la plataforma tanto durante la implantación como durante la prestación del servicio.

Cualquier actuación sobre la plataforma tecnológica que implique pérdida de servicio, deberá ser realizada fuera del horario de trabajo para que éste no se vea afectado.

Los agentes accederán por Remote Desktop Service (RDP) a un servidor ubicado en las infraestructuras de IFEMA MADRID a través del cual tendrán acceso a las aplicaciones y sistemas informáticos necesarios para el desarrollo del servicio.

Desde este escritorio remoto se accederá a las aplicaciones corporativas de IFEMA MADRID necesarias para el desarrollo del servicio. En este servidor es donde están concentradas todas las funcionalidades y accesos necesarios para la realización del servicio tales como el ERP de IFEMA MADRID.

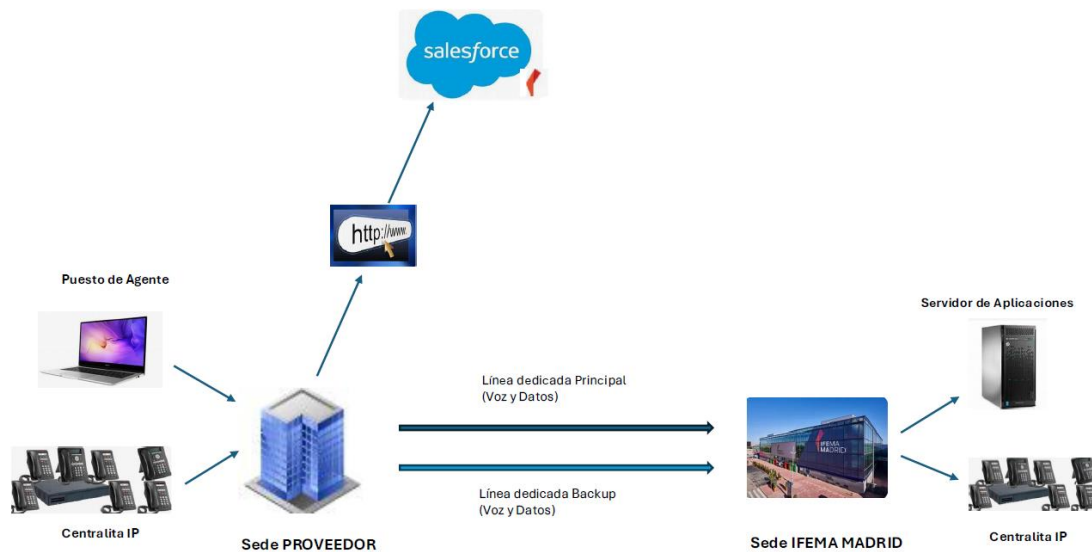
También hay desplegados webservices para que puedan ser llamados y extraer datos de otros sistemas.

Adicionalmente, IFEMA MADRID dispone de un proxy http para ejecutar aplicaciones web de y que éstas se integren con las herramientas del proveedor en caso de ser necesario.

Durante la vigencia del contrato, IFEMA MADRID podrá modificar el modo de acceso a los datos, aplicaciones, web services, etc., dependiendo de la evolución de las necesidades.

El acceso al CRM de IFEMA MADRID (Salesforce) deberá realizarse directamente desde los pc's de los agentes y en ningún caso a través del servidor de acceso remoto de IFEMA MADRID indicando anteriormente. Además, se deberá implementar el doble factor de autenticación (hardware o software) necesario para la identificación segura de los usuarios.

Se adjunta una imagen con la arquitectura / conectividad solicitada.



El adjudicatario deberá disponer de los mecanismos necesarios para poder gestionar cuentas de correo de IFEMA MADRID, (envío y recepción de cuentas de nuestro dominio) bajo la supervisión del Dpto. de Sistemas y Ciberseguridad de la DTI.

Para este fin, debe poseer direccionamiento IP propio, fijo y único para IFEMA MADRID y posibilidad de gestión de todos los recursos técnicos para poder realizar dichas configuraciones sobre el correo. El adjudicatario se adaptará siempre a las medidas de seguridad de la información propuestas por IFEMA MADRID.

El adjudicatario dispondrá de una IP pública fija dedicada a IFEMA MADRID para, por ejemplo, establecer conexiones con otras plataformas que estén ubicadas en entornos cloud.

El adjudicatario utilizará la herramienta de gestor de contactos proporcionada por IFEMA MADRID, la cual actualmente es el módulo Service de CRM de Salesforce. IFEMA MADRID se encargará de proporcionar y gestionar las licencias necesarias para utilizar el módulo de Service. Se solicitará al adjudicatario el uso obligatorio de esta herramienta tras la correspondiente formación.

El adjudicatario dispondrá de las medidas necesarias para garantizar el aislamiento de la infraestructura del servicio que presta a IFEMA MADRID de la de otros servicios con el fin de

evitar la afectación de incidentes de ciberseguridad como la propagación de malware como, por ejemplo, ransomware, o exfiltración de datos.

El proveedor facilitará a IFEMA MADRID un IRP (Incident Response Plan) para actuar en caso de incidentes referidos a la ciberseguridad.

El ofertante deberá aportar la información de este apartado en el sobre o archivo electrónico nº 2, CRITERIO Nº 1 D) - ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.-

7.3 PLANES DE CONTINGENCIA

Con objeto de garantizar el funcionamiento del servicio, el proveedor debe disponer al menos de los siguientes planes de contingencia.

7.3.1 Incidencias Informáticas

El adjudicatario se compromete a una definición de procedimientos operativos para garantizar una rápida gestión de averías informáticas. Asimismo, se compromete a una definición de procedimientos operativos con el operador de telefonía que preste el servicio al adjudicatario y con el proveedor de las líneas de comunicaciones necesarias entre el adjudicatario y IFEMA MADRID.

El adjudicatario debe disponer de un programa informático específico que permita capturar datos, y su tratamiento diferido, para la recogida de éstos en caso de que fallasen los servidores o conexiones con IFEMA MADRID.

El adjudicatario se compromete a aplicar el IRP (Incident Response Plan) en caso de ser necesario con motivo de un incidente de Ciberseguridad. Debe informar en el menor tiempo posible de dicho incidente intentando preservar siempre la integridad de los sistemas de IFEMA MADRID.

7.3.2 Emergencias telefónicas: Fallos en la recepción de llamadas

El ofertante deberá contar con un ACD de backup donde se definan enrutamientos para el caso de fallo del ACD principal.

El ofertante deberá tener desarrollado e implementado en sus Sistemas, un Plan de Abonado de Emergencia con Red Inteligente para el caso de caída de los enlaces de voz, en que se habilitaría el mismo, permitiendo el trasvase de llamadas del número de IFEMA MADRID a un ACD alternativo del ofertante que garantice la continuidad de la atención a los clientes en un plazo mínimo. El alcance y compromisos de este plan será consensuado entre IFEMA MADRID y el adjudicatario del servicio.

7.3.3 Fallos Eléctricos

El adjudicatario ha de garantizar la continuidad eléctrica en sus instalaciones mediante los mecanismos necesarios para cumplir con los ANS establecidos para la prestación del servicio.

El ofertante deberá aportar la información de este apartado en el sobre o archivo electrónico nº 2, CRITERIO Nº 1 E) - ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS. -

7.4 ESPECIFICACIONES CTI

El adjudicatario deberá aportar al servicio **Genesys Cloud CTI para integrarlo de forma bidireccional con el CRM de IFEMA MADRID que actualmente es Salesforce, a través de su conector estándar.**

El adjudicatario será el responsable de la instalación y configuración del conector entre Genesys y Salesforce.

Esta integración entre Genesys y Salesforce deberá aportar las siguientes funcionalidades:

- Login de agentes
- Integración con estados del Omni-Channel. El agente aparecerá como ocupado en Omni-channel si está en una llamada.
- Gestión de estados del softphone. Deben poder configurarse los diferentes estados del softphone.
- Gestión de llamadas desde el conector: Descolgar, colgar, transferencias...
- Poder visualizar información relativa a la línea: número de línea, estado, número marcado...
- Mostrar teclado numérico para marcaciones
- Permitir llamar a partir de un campo de tipo teléfono en Salesforce (click to call)
- Agenda de contactos: poder llamar a un contacto seleccionado en la agenda
- Debe permitir transferencia ciega, transferencia consultiva y conferencia entre varias líneas.
- Debe permitir almacenar información del CTI en Salesforce como el ANI o la duración de la llamada.
- Búsqueda de contactos a través del número de teléfono. Debe mostrar al agente la información del contacto asociado a ese teléfono.
- Campañas salientes: Debe permitir la gestión desde Salesforce de campañas de llamadas salientes.
- Agendar llamadas: Debe permitir agendar llamadas para que se realicen en una fecha y hora estipuladas.
- Transferencia a extensiones internas de IFEMA MADRID.

No se admitirán las ofertas que presenten un conector de desarrollo propio del ofertante o cualquier otra solución que no sea la de Genesys Cloud.

El ofertante deberá:

- Aportar la información de estos apartados **el sobre o archivo electrónico nº 2, CRITERIO Nº 1 F) - ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS. -**

8. CENTRO DE OPERACIONES

El adjudicatario mantendrá como única imagen corporativa la propia de IFEMA MADRID para cualquier tipo de comunicación o información del servicio.

Dado que, como se mencionó en apartados anteriores, el servicio a prestar tiene la consideración de estratégico para IFEMA MADRID, el responsable de IFEMA MADRID se trasladará con mucha frecuencia, incluso diariamente, a las instalaciones del proveedor.

Por ello **será requisito imprescindible que el acceso desde IFEMA MADRID a las instalaciones del proveedor se realice en condiciones de tiempo adecuadas, por lo que se estima necesario que las instalaciones del proveedor se ubiquen en un radio de 30 kms. de las oficinas de IFEMA MADRID, sitas en Avda. del Partenón, 5. 28042 Madrid.**

El adjudicatario del servicio deberá garantizar el acceso, ubicación, y la disponibilidad de aparcamiento gratuito en sus instalaciones para esta persona.

En caso de plantearse el traslado de un Centro de Operaciones a otras instalaciones o de la plataforma a otro lugar dentro del Centro de Operaciones, por causas imputables al adjudicatario, éste correrá con los gastos que de ello se deriven, colaborando estrechamente con IFEMA MADRID para el mejor desarrollo de dicha operación y asegurando no interferir en ningún caso en los niveles de calidad del servicio.

En caso de que el traslado sea a petición de IFEMA MADRID, los gastos serían asumidos por ésta. Si fuera por otras causas consensuadas entre ambas compañías, los gastos derivados de dicha operación se repartirán a partes iguales.

En todo caso y bajo ningún concepto, el traslado de centro podría significar la interrupción del servicio o la disminución de los niveles de calidad establecidos.

Todo el personal necesario para llevar a cabo el servicio se ubicará en el mismo centro de trabajo, **de forma conjunta en una misma zona y de manera presencial.**

El establecimiento de una modalidad de teletrabajo para parte o la totalidad del equipo de la campaña de IFEMA MADRID deberá estar suficientemente justificado por razones laborales, sanitarias o legales y siempre deberá contar con la aprobación de IFEMA MADRID.

En caso de que se produjera la necesidad de establecer la modalidad de teletrabajo, cualquier coste complementario derivado de esta circunstancia será asumido por el adjudicatario.

9. VISITA A INSTALACIONES DE LOS OFERTANTES

IFEMA MADRID podrá solicitar a los ofertantes que crea conveniente realizar una visita a las instalaciones propuestas.

10. PERSONAS DE CONTACTO

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del cuadro de características-.

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

- Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>
- Manual de uso de la plataforma: https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf
- Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación:

Técnico de Compras Tlf. 917225324