

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA APLICACIÓN DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PARA LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON CLIENTES DE FERIA DE ZARAGOZA

1º.- Objeto

El objeto del contrato es el suministro, implantación y mantenimiento de una aplicación CRM (Customer Relationship Management) para la gestión de las relaciones con clientes de Feria de Zaragoza.

2º.- Características técnicas

Las necesidades técnicas detectadas desde los diferentes departamentos comerciales para la aplicación CRM son las siguientes:

Características generales:

- 25 usuarios comerciales.
- Será la herramienta de trabajo diario de los comerciales.
- Debe ser intuitivo y práctico. Muy visual para facilitar el trabajo.
- Accesible en tiempo real desde cualquier sitio.
- Multiplataforma (ordenador, móvil, Tablet, etc.)
- Debe favorecer ser más eficientes en las gestiones administrativas.
- Debe permitir medir la actividad comercial para tomar decisiones a más corto plazo.
- Posibilidad de configurar los permisos de acceso por usuarios y perfiles.
- Debe permitir tener un conocimiento global de cada cliente para favorecer la venta más personalizada y directa.
- Debe permitir obtener informes y poder crear informes automatizados y personalizables que se puedan exportar fácilmente en diversos formatos.
- Posibilidad de tener un cuadro de mando para los diferentes niveles de acceso.
- Integración con Navisión.
- Gestión de documentos: ahorro de tiempo mediante el uso de plantillas tales como propuestas, planos, documentos, tipos de correo electrónicos, etc.

Gestión de contactos:

- Tipos de contactos: expositores potenciales, expositores, visitantes, decoradores, proveedores de servicios, organizadores de eventos, etc.
- Tipos de servicios: ferias y eventos (diferentes tipos de eventos: congresos, conciertos, obras de teatro, etc.).
- Segmentación para comunicación y comercialización por todos los campos importantes de información, entre ellos están: sectores y subsectores, histórico ediciones certamen (5 años), tipo de cliente (multinacional, nacional, local), por m2 contratados, va a otro evento de Feria y cual (venta cruzada), por servicios contratados (5 años), por cualquier información que sea necesaria.
- Poder cargar bases de datos de empresas potenciales con la información que tengamos.

- Poder incluir comentarios en la ficha del cliente para todos los usuarios.

Seguimiento de las diferentes fases de venta:

- Definir las fases de venta de Feria de Zaragoza para cada tipo de evento.
- Visualización sencilla de los contactos.
- Clasificados en función de la etapa del proceso de ventas en el que se encuentren.

Tablero de trabajo diario:

- En función de los permisos y la responsabilidad del usuario.
- Actividades: próximas citas, tareas, calendario, etc.
- Oportunidades: estado de los clientes.

Integración con herramientas de mailing:

- Con información para cada contacto de recibidos, leídos, interacción, etc.
- Personalizar newsletter por destinatario: campos personalizados.
- Base de datos de clientes entre expositores potenciales y visitantes 150.000 clientes.
- Número de envíos de mail marketing anual 1.000.000 emails.

Palacio de congresos: misma funcionalidad con peculiaridades.

- Segmentar por tipo de cliente.
- Histórico de fichas de eventos.
- Recordatorios y personalizar las comunicaciones.
- Previsión de potenciales eventos.
- Fases de comercialización diferentes.
- Personalización de envío de mailings.

CRM Visitantes: posibilidad de dar de alta.

- Datos, target, segmentar por sectores y subsectores, saber qué comunicaciones reciben, intereses.
- Relación entre expositores y visitantes. Para ofrecer servicios.
- Información previa, durante y post a la acreditación. Envío de highlights. Envío de información de acceso.
- Identificación de acreditaciones.

Gestión de incidencias con el cliente: expositor, visitante, etc.

Integración con Navision: Algunas de las funcionalidades pueden ser:

- Base de datos de contactos y clientes.
- Creación de preinscripciones y contratos con los productos contratados.
- Control de cartera: situación de cada cliente. Integración con administración Navision.
- Otras funcionalidades a proponer por los licitadores.

3º.- Otras obligaciones del adjudicatario

.- Comprometerse y adoptar las medidas necesarias, así como disponer de los medios humanos y materiales adecuados para la óptima prestación del servicio-suministro objeto del contrato y de su control de calidad, estando a su exclusivo cargo todos los gastos que origine este compromiso. Asimismo también correrán de su cargo todos los medios auxiliares de características especiales que sean necesarios para el desarrollo de la tarea y la formación adecuada del personal para el mejor desarrollo del servicio.

Feria de Zaragoza

.- El adjudicatario será responsable de sustituir a las personas que causen baja por contingencias comunes o profesionales, así como dar cobertura a las horas sindicales, permisos obtenidos de los trabajadores, vacaciones etc. En caso de bajas imprevistas el contratista deberá disponer de personal en sustitución para cubrir el servicio.

.- El adjudicatario será responsable por el incumplimiento de la carga de trabajo y horario establecidos, así como la falta de suplencias o cualesquiera otra deficiencias que impidan el correcto cumplimiento de este pliego de Prescripciones técnicas y de las mejoras que el adjudicatario haya incluido en su oferta y aprobadas por Feria.

.- Aportar toda la documentación que específicamente se solicite, al margen de lo ya concretado en el presente pliego sobre procesos de trabajo, trabajos efectuados, tiempos invertidos, etc...

.- La responsabilidad establecida en los puntos anteriores no sustituye a la responsabilidad civil, penal o laboral en que pueda incurrir el adjudicatario o sus trabajadores.

.- El contratista tendrá todos los derechos y deberes respecto al personal que por su cuenta aporte y utilice, dependiendo única y exclusivamente de él, con arreglo a la legislación vigente durante el ejercicio del objeto del contrato. Dicho personal no tendrá vinculaciones ni derecho alguno con respecto a Feria y ésta, en ningún caso resultará responsable de las obligaciones del contratista con dicho personal.

.- El adjudicatario deberá prestar el servicio con personal propio de la empresa quedando obligado a que esté afiliado a la Seguridad Social. Asimismo está obligado al cumplimiento de lo establecido en la Legislación de prevención de riesgos laborales, el Estatuto de los Trabajadores, las normas de la Seguridad Social y demás disposiciones vigentes durante la prestación del servicio quedando, asimismo obligada, a cubrir las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedad laboral y profesional del personal a su servicio que destine en cada momento a la prestación del servicio.

.- Feria ejercerá el control y vigilancia que estime conveniente en relación con el debido cumplimiento por el adjudicatario de todas sus obligaciones y de la correcta prestación del servicio. También podrá solicitar del adjudicatario el cambio de personal que presente a los servicios, si considera que no se adapta de forma adecuada a las características de Feria, o bien por una manifiesta y reiterada dejación en la prestación del servicio encomendado.

4º.- Presupuesto máximo de licitación

El presupuesto máximo de licitación queda estimado en la cantidad total de 33.000 €, más IVA, que se desglosa en los siguientes apartados:

4º.1.- Implantación y puesta en marcha del CRM: 25.000 €, más IVA.

4º.2.- Mantenimiento anual del CRM durante un año: 8.000 €, más IVA.

5º.- Criterios de valoración

Serán excluidos de la licitación aquellos licitadores que no reúnan los requisitos exigidos en el pliego de condiciones técnicas y en el pliego de condiciones administrativas y, en concreto aquéllos que no alcancen los 30 puntos de valoración técnica.

La valoración global se calculará de acuerdo con los criterios que se expresan en documento de criterios de valoración, sobre un máximo de 100 puntos.

6º.- Aspectos técnicos a Valorar:

Se valorarán las características y funcionalidades del CRM ofrecido y del trabajo a desarrollar por la empresa que prestará el servicio, para lo que los licitadores deberán presentar la siguiente documentación:

- .- Breve memoria técnica en la que se describan las acciones a desarrollar y la metodología de trabajo que van a seguir para asegurar su calidad y para alcanzar el objetivo de la propuesta, indicado en las necesidades técnicas del punto 2º del PCT.
- .- Descripción técnica de las características y funcionalidades del CRM de acuerdo a las necesidades de la Feria de Zaragoza expuestas con anterioridad.
- .- Integración con herramienta de mail marketing y descripción del funcionamiento y las funcionalidades de la misma de acuerdo a las necesidades de Feria de Zaragoza expuestas con anterioridad.
- .- Valoración económica para una futura implantación, puesta en marcha y mantenimiento anual de una herramienta de mail marketing y de su integración con el CRM, de acuerdo a las necesidades de la Feria de Zaragoza expuestas con anterioridad.
- .- Plan de puesta en marcha. Metodología y planificación. Medios y recursos a disposición del servicio.-
- .- Servicios de soporte y mantenimiento.
- .- Referencias de implantaciones del CRM ofertado por la empresa en los últimos 3 años.

En Zaragoza a 19 de noviembre de 2019

Fdo. Por el Departamento Solicitante



Nacho Peláez García
Director de TI