

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la
contratación del nuevo sistema de medición de Voz
del Cliente en Canal de Isabel II**

Exp. 51/2021

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas

Índice

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO DEL PROYECTO	5
3. ALCANCE	7
3.1. Fuentes de información	7
3.2. Modelo transaccional.....	8
3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos.....	13
3.2.2. Dashboards, reporting y análisis	15
3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: <i>Close the Loop</i>	18
3.3. Modelo relacional.....	20
3.4. Estudios en profundidad	23
3.4.1. Estudios puntuales	23
3.4.2. Estudios en continuo	24
4. PROTECCIÓN DE DATOS.....	26
4.1. Módulo de gestión del consentimiento.....	26
5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP)	27
5.1. Fase 1.- Arranque: migración y despliegue inicial	33
5.2. Fase 2.- Estabilización: despliegue posterior y continuidad.....	34
5.3. Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución	36
5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios	38
6. MODELO DE GESTIÓN	38
6.1. Gestión de los Servicios	39
6.1.1. Migración de la información.....	39
6.1.2. Mantenimiento del servicio	41
6.1.3. Gestión de calidad del servicio	44
6.2. Gestión del ANS	45
6.3. Gestión de la Relación.....	45
6.3.1. Modelo de Referencia	45

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

6.4. Gestión del Contrato	47
7. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	48
7.1. Plazos de ejecución.....	48
7.2. Equipos de trabajo.....	48
7.3. Lugar de realización de los trabajos	49
7.4. Calendario y horario de los trabajos	50
8. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	50
8.1. Medida de los parámetros del ANS	50
8.2. Proceso de Revisión del nivel de cumplimiento de los ANS.....	50
8.2.1. Cálculo de Penalizaciones en Parámetros	51
8.3. Aplicación del ANS a lo largo del Contrato	52
8.4. Revisión/Adaptación del ANS.....	52
9. AUDITORÍA.....	53
10. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO	55
ANEXO 0. REQUERIMIENTOS HERRAMIENTA VOC.....	56
ANEXO I. VOLUMETRÍA Y ESCENARIOS PREVISTOS	56
ANEXO II – PASILLO DE CLIENTE EN CANAL	73
ANEXO III – PRINCIPALES CUESTIONARIOS TRANSACCIONAL	73
ANEXO IV – PRINCIPALES CUESTIONARIOS RELACIONAL.....	73
ANEXO V. INTEGRACIONES Y ASPECTOS DE SEGURIDAD.....	74
ANEXO VI. CUESTIONARIO PERSONAL	77
ANEXO VII. TABLA DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	79
Anexo VII.I. Acuerdos de Nivel de Servicio del modelo de medición transaccional (Lote 1) ...	79
Anexo VII.II. Acuerdos de Nivel de Servicio del modelo de medición relacional y estudios en profundidad (Lote 2)	86

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

1. INTRODUCCIÓN

Canal de Isabel II (en adelante también Canal) tiene la necesidad de dar continuidad al actual sistema de voz del cliente (en adelante también VoC) puesto en marcha en el año 2017. Dicho sistema, ya consolidado, permite a Canal ofrecer a los clientes y usuarios un servicio centrado en sus necesidades y acorde con sus expectativas y comportamientos actuales y futuros. Para ello, es necesario preservar y enriquecer el actual **programa de medición de la Experiencia de Cliente**, adaptándolo a las tendencias y mejoras que ofrece el mercado en la actualidad, al objeto de proveer a la empresa de un soporte efectivo en la gestión de su relación con los clientes y usuarios, contribuyendo a mejorar la experiencia de estos con Canal.

Canal considera que, como empresa de servicio público, es esencial continuar avanzando en el desarrollo de su programa de Experiencia de Cliente, yendo un paso más allá en la mejora de la experiencia de este en cada interacción con la compañía. Se trata de dar continuidad a la **herramienta de medición** (sistema de voz del cliente) y dotarla de funcionalidades más avanzadas que permitan profundizar en las gestiones de los clientes, extrayendo y analizando la información disponible en cada punto de contacto con el fin de detectar mejoras que permitan accionar cambios en la organización, tanto a nivel individual, gestionando cada caso con clientes y usuarios (*Inner Loop*), como a nivel general, promoviendo mejoras en los procesos cuando sea necesario (*Outer Loop*).

Este sistema de medición estará basado en los siguientes pilares:

- Integral, autónomo, flexible y multiplataforma que permita el **seguimiento continuado** de las percepciones, necesidades y expectativas de los clientes.
- Capaz de captar e integrar en **tiempo real** la voz del cliente de forma estructurada y no estructurada a través de **cualquier canal**.
- Capaz de **integrarse y comunicarse** con los sistemas de información comercial de la empresa.
- Con capacidad de visualización, **análisis** en profundidad y **reporting** personalizado de la información recogida.
- Que incorpore la **gestión integral** de la insatisfacción para accionar y operativizar el *feedback* del cliente.
- Que ayude a extender y consolidar la cultura de Experiencia de Cliente en **toda la organización**.

En definitiva, el sistema VoC debe responder a preguntas no sólo sobre lo que quiere el cliente sino también sobre lo que espera (**expectativas**) y, sobre todo, sobre lo que le estimula en la interacción con la empresa (**engagement**).

Esto se traduce en beneficios tangibles e intangibles, entre los que destacan: eliminar puntos de fricción o de dolor y, por tanto, insatisfacción/quejas, aumentar el compromiso y recomendación de los clientes (embajadores), optimizar la eficiencia de los procesos, aumentar la participación en actividades de la empresa (*engagement*) y mejorar la imagen de marca externa e interna.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

2. OBJETIVO DEL PROYECTO

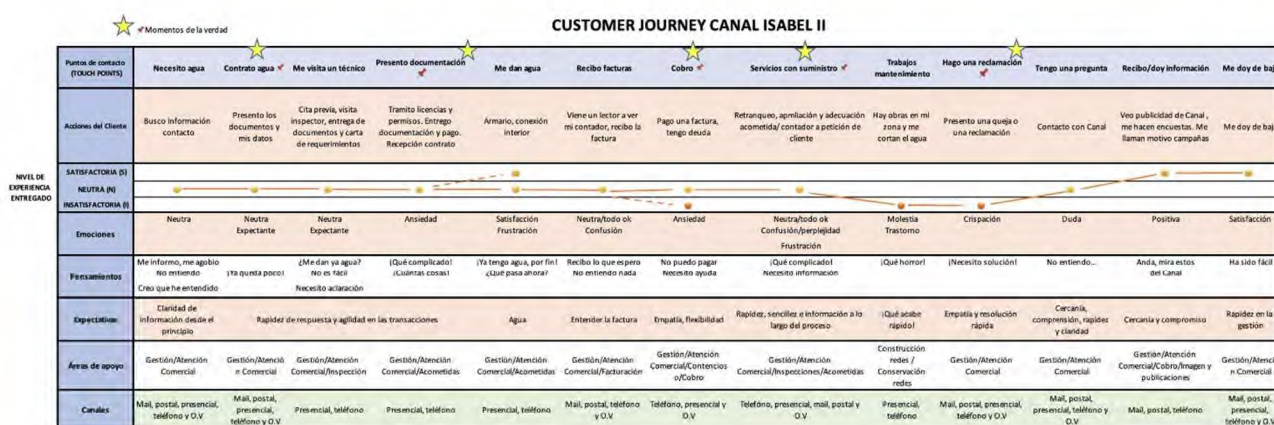


Figura 1: Pasillo de un cliente particular / Customer Journey en Canal de Isabel II (Ver Anexo II - "Pasillo de Cliente en Canal").

El objetivo fundamental de este proyecto reside en mejorar la Experiencia de Cliente a través de la **personalización del servicio**, poniendo el foco en las interacciones con la empresa, haciéndolas más amigables y cercanas, humanizando la relación y generando emociones positivas.

Para dar continuidad a la medición de la Experiencia de Cliente, Canal necesita desplegar un sistema que siga recabando y gestionando la opinión que recibe de sus clientes y usuarios a través de los principales puntos de contacto de estos con la empresa. Se trata de **llevar la voz del cliente a la operación** y que el sistema analice, por tanto, todos los **procesos significativos para el cliente**.

Este sistema deberá permitir medir y evaluar de forma continuada la Experiencia de Cliente, con el objetivo principal de gestionar la percepción de estos cada vez que contactan con Canal, analizar su impacto en los procesos, gestionar los casos de insatisfacción y responder adecuadamente, de forma que se logre mejorar su percepción y satisfacción final; esto es, **mejorar su experiencia con Canal de Isabel II**. Deberá diseñarse un sistema efectivo, fácil y amigable para el cliente.

Adicionalmente a esta medición y análisis continuados en los puntos de contacto, Canal también realizará encuestas periódicas de **satisfacción general** a sus clientes, estudios de **benchmarking** sectorial y **otros** estudios puntuales en profundidad (a través de técnicas cualitativas y cuantitativas) que complementen el sistema de información.

Toda la información que se recabe a través de los puntos de contacto y la de las encuestas de satisfacción y otros estudios deberá integrarse, junto con otros **inputs** de información, en una **herramienta de voz del cliente**, que deberá proporcionar los reportes correspondientes y proponer las acciones necesarias para gestionar la insatisfacción.

Entre los objetivos concretos que se persiguen con esta herramienta destacan:

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

- Capturar y explotar información en **tiempo real** procedente del cliente/usuario para conocer qué piensa y qué le estimula.
- Integrar información **estructurada y no estructurada** de las interacciones con clientes/usuarios a través de diferentes modelos (transaccional y relacional) y **canales** (redes sociales, mensajería instantánea, *web*, *e-mail*, SMS, etc.).
- Incorporar información relativa a patrones de navegación procedentes de la **web** y de otros canales digitales, a través de GA (*Google Analytics*) o otra herramienta de analítica. También se contempla la captura y análisis de la información social (**redes sociales** propias y en abierto).
- Mostrar la información recogida de forma clara a través de **dashboards** interactivos, configurables por los usuarios y adaptables a cada interacción y a las necesidades de las áreas implicadas en la gestión de la Experiencia de Cliente.
- Integrar una herramienta de **Text Analytics** que permita extraer todo el valor de la información no estructurada, organizando el *feedback* recogido en categorías temáticas e intencionales y permitiendo medir su **impacto** sobre los principales indicadores. Además, deberá ser capaz de detectar **el sentimiento** y los principales temas sobre los que hablan los clientes, siendo en su conjunto una herramienta flexible y adaptable a los cambios.
- Detectar a tiempo fricciones y **puntos de dolor** en las interacciones con el servicio prestado.
- Identificar **tendencias y patrones** de comportamiento, obteniendo información accionable y con poder de predicción que permita innovar, priorizar, simplificar procesos y hacerlos más eficientes.
- Parametrizar un modelo de alertas de gestión del **Close the Loop** en base a la información estructurada (indicadores) y no estructurada (*Analytics*) para tratar casos de insatisfacción u otros que se consideren prioritarios.
- Gestionar **de forma integral** los casos definidos en el modelo de alertas del *Close the Loop* y obtener nuevamente el *feedback* del cliente al final del proceso.
- Capturar **el feedback del empleado** y organizar planes de acción enfocados a mejorar la Experiencia de Cliente en cada transacción.
- **Incorporar** información procedente del modelo relacional y de los estudios en profundidad, tanto puntuales como continuos, planteados en este pliego, así como el histórico de información del modelo relacional de medición actual (CATIs).

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

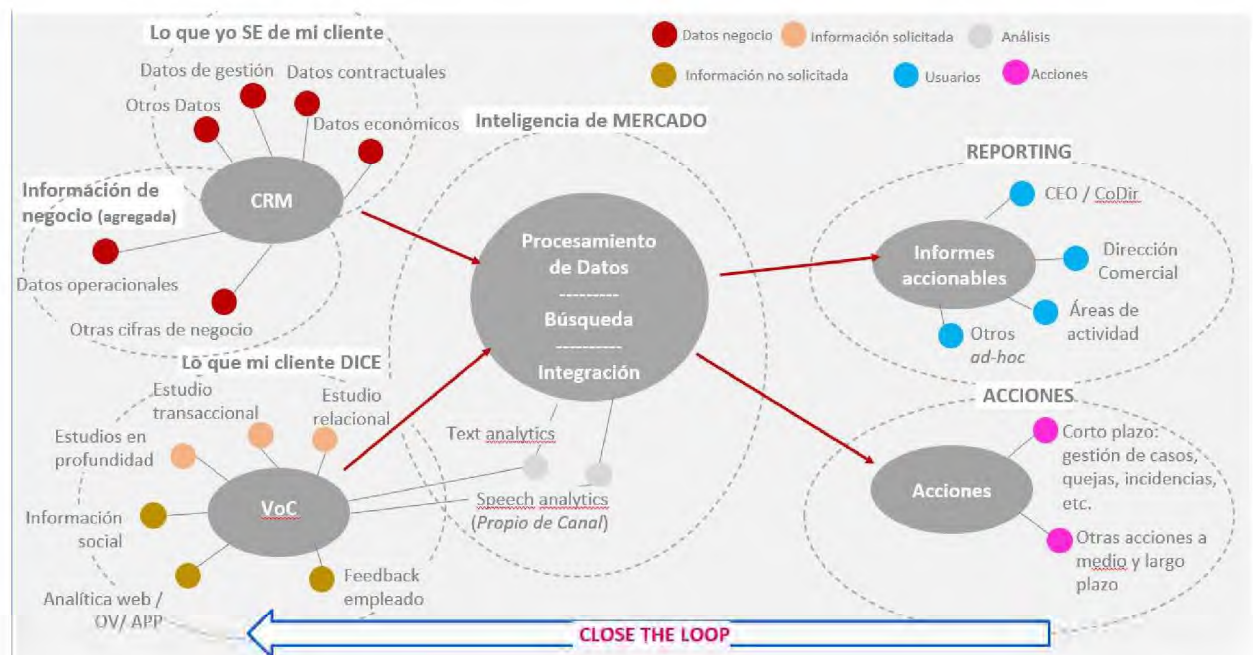
Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

3. ALCANCE

A continuación, mostramos una representación gráfica del sistema de medición e información a implementar:

3.1. Fuentes de información



La fuente de información base de los clientes es la que reside en el sistema comercial o de gestión de clientes de Canal de Isabel II (en adelante CRM) aunque, de forma adicional, Canal dispone de información de clientes en otros entornos (incidencias, *call center*, atención presencial, etc.). Los datos comerciales del cliente y su relación contractual con Canal de Isabel II constituyen lo que hemos llamado “Lo que yo sé de mi cliente”. Adicionalmente, el sistema VoC deberá poder recoger cualquier información de negocio que pueda complementar el análisis de los procesos medidos, lo que hemos llamado “Información de negocio (agregada)”.

Partiendo de esta base, el sistema deberá recabar e incorporar la información que hemos denominado “Lo que mi cliente dice”, que integrará tanto la información solicitada a clientes a través de los tres modelos de medición, como la información no solicitada.

Información solicitada:

- **Modelo transaccional:** Evaluación en los puntos de contacto:
 - Entornos de medición continua
 - Entorno complementario: eventos puntuales
 - Proceso de medición transversal: medición *Close the Loop*
- **Modelo relacional:** Encuestas periódicas de satisfacción general
- **Estudios en profundidad** (cualitativos y/o cuantitativos):

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

- Estudios puntuales
- Estudios en continuo:
 - Entrevistas periódicas a ayuntamientos y grandes clientes
 - Estudios de *benchmarking* por países, sectores y empresas
 - Auditorías de calidad del servicio
 - Laboratorio de Experiencia de Cliente (Comunidad virtual)

Información no solicitada:

- Información social: redes sociales (perfiles propios y en abierto) y web de *reviews* (*Google reviews* o similar)
- Analítica *web*: experiencia de navegación/analítica *web* en la oficina virtual/APP/WEB (*Google Analytics* o similar)
- *Feedback* del empleado: la voz del cliente a través del empleado

Cada uno de estos escenarios proveerá información a diferente nivel, lo que permitirá a Canal disponer de una visión mucho más completa de la percepción que tienen los ciudadanos sobre los servicios prestados.

3.2. Modelo transaccional

Los detalles de la lista de requerimientos de este bloque se encuentran en el documento:

Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx”.

El **modelo transaccional** es el núcleo fundamental de este sistema de información y medición sobre Experiencia de Cliente, ya que entendemos que el foco principal debe aplicarse a las distintas interacciones del cliente/usuario con Canal y, especialmente, a los momentos de la verdad. Se definirá como un sistema de **Voz de Cliente (VoC)**.

El sistema de Voz de Cliente (VoC) a implementar deberá ofrecerse en modalidad **Software-as-a-Service (SaaS) o similar**. En el contexto de este contrato hay que entender que cuando se haga referencia a servicios *SaaS*, Canal de Isabel II solicita que el *software* se provea como un **servicio en la nube** gestionado por el fabricante de los productos de *software*, a través de la colaboración de un integrador.

El sistema VoC deberá adaptarse a las **jerarquías de usuario** que Canal determine, proveyendo acceso seguro y personalizando la información de cada nivel jerárquico. Se contemplan al menos los siguientes roles/niveles de jerarquía de la información:

1. **Administrador:** Tendrá acceso a todos los módulos de la herramienta, incluyendo aquellos que permitan la gestión operativa de los procesos de lanzamiento de encuestas (carga de ficheros/ cuestionarios, modulo de gestión del consentimiento, parametrización de alertas, etc).
2. **Directivo:** Tendrá acceso a todos los módulos de la herramienta (todos los *dashboards*, análisis y *reporting*, *Text Analytics* y estadísticas) a excepción de aquellos destinados a la gestión operativa de los procesos de lanzamiento de encuestas (carga de ficheros/ cuestionarios, modulo de gestión del consentimiento, parametrización de alertas, etc).
3. **Entorno de medición:** Tendrá acceso a toda la información relativa a un entorno de medición continua concreto (*dashboards*, análisis y *reporting*, *Text Analytics* y estadísticas).
4. **Subentorno de medición:** Tendrá acceso a una parte de la información (subentorno) relativa a un entorno de medición continua concreto (*dashboards*, análisis y *reporting*, *Text Analytics* y estadísticas).

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

5. **Gestor close the loop:** Podrá estar configurado con el acceso de información de cualquiera de los niveles anteriores, con el añadido de poder acceder a la gestión de casos de clientes (*close the loop*), ya sea de nivel 1, de nivel 2 o ambos.
6. **Ad-hoc:** Al margen de los arriba mencionados, Canal podrá requerir al menos 2 tipos de rol / nivel de jerarquía adicionales, seleccionando aquellos módulos concretos de la herramienta sobre los que interese dar acceso a perfiles concretos.

Los procesos de negocio a analizar por el sistema serán todos aquellos significativos para el cliente, previéndose un total de **siete entornos de medición continua**, un entorno de medición complementario para **eventos puntuales** y un **proceso de medición transversal** para las alertas cerradas en el sistema de gestión de casos de clientes (***Close the Loop***).

Los siete **entornos de medición continua** evaluarán las principales interacciones identificadas en el **Customer Journey** de Canal (ver **Anexo II – “Pasillo de Cliente en Canal”**) y para ello, en los seis primeros entornos, la herramienta VoC deberá encargarse del proceso completo de medición, incluyendo la captura de información, el lanzamiento de las invitaciones de las encuestas a clientes y la integración de las respuestas en el sistema. Para el séptimo entorno de medición continua, el *call center*, la oficina virtual y la *APP* capturan, de forma independiente a este contrato, a través de sistemas propios (*IVR* y *web*) información transaccional sobre la interacción de cada cliente. De igual forma, el sistema de gestión de *tickets* para la atención presencial capturará la opinión del cliente tras cada interacción. Toda esta información, ya recogida y procesada por aplicaciones externas, deberá integrarse en el **sistema VoC**, conformando este séptimo entorno de medición para el que únicamente se prevé una mera importación de los resultados de estas encuestas gestionadas por fuera de la herramienta VoC, así como la elaboración de los correspondientes reportes y estadísticas a partir del momento de la importación.

Además, el sistema deberá ser capaz de encuestar de forma ágil aquellos **eventos puntuales** que puedan ser de interés para la compañía. Este último constituirá un octavo entorno, que denominaremos **“entorno complementario”**, y que podrá tener distintas utilidades, a partir de una estructura predefinida simple con la que podamos pulsar, de forma casi inmediata, la opinión de un colectivo concreto o ante un evento específico.

Las encuestas que se lancen en el contexto de los entornos indicados se realizarán principalmente a través de **e-mail y SMS**.

De forma adicional, el sistema deberá estar preparado para lanzar **segundas encuestas** tras el cierre de las alertas contempladas en el sistema de gestión de casos de clientes para cada entorno de medición, principalmente a través de *IVR* (ver apartado 3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: ***Close the Loop***). El Adjudicatario deberá, por tanto, disponer de plataforma *IVR* y ofrecer el soporte técnico completo necesario para el lanzamiento automático de dichas encuestas, aunque en un momento determinado se podrá tendrá que poder recurrir a cualquiera de los canales especificados en el presente pliego.

Aunque este es el escenario inicialmente previsto, en caso de identificarse una **nueva necesidad de medición**, se podrá requerir al Adjudicatario la implementación de entornos de medición adicionales, que, en todo caso, seguirán un modelo similar a los anteriores.

En la actualidad, ya se están midiendo cinco de los ocho entornos arriba mencionados. Adicionalmente, estamos trabajando con el *Close the Loop* y *Text Analytics* en los entornos en activo. Para todo ello, el Adjudicatario deberá asegurar la **migración del histórico y la puesta en producción de lo que se esté midiendo en el momento de la adjudicación en un plazo máximo de 3 meses**. Para los entornos y resto de funcionalidades pendientes de implementar, se acordará una planificación entre el Adjudicatario y Canal. En todo caso, **las nuevas implementaciones deberán quedar funcionando antes de finalizar los primeros 12 meses de contrato**.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

En el siguiente cuadro se esquematiza la información anteriormente descrita:

Entornos de medición continua		Nº transacciones al año	Periodicidad (cuándo se envía la encuesta)	Duración encuesta
E1	Reclamaciones: Facturación / Quejas	45.000	Cuando se resuelvan	1,5-2'
E2	Contrataciones y cambios de titularidad	120.000	Al finalizar	1,5-2'
E3	Actuaciones en campo	20.000	Al finalizar	1,5-2'
E4	Contrataciones de saneamiento	1.500	Al finalizar	1,5-2'
E5	Avisos por incidencia	160.000	Cuando se resuelvan	1,5-2'
E6	Obras de renovación de red	160.000	Al finalizar	1,5-2'
E7	Oficina virtual / APP	1.000.000	En este entorno solo se requerirá la importación de los resultados de las encuestas realizadas fuera de la herramienta VoC	
	IVR Call center	210.000		
	Atención presencial	16.000		
Entorno complementario				
E8	Eventos puntuales	20.000		1,5-2'
Proceso de medición transversal				
Close the Loop (una vez desplegados todos los		6.000	IVR	1'
Entornos a migrar (en funcionamiento)				
Entornos a implementar				

A partir de ahí, cada vez que se produzca una de las **interacciones identificadas** en los entornos de medición y esta quede registrada, el CRM proveerá a la herramienta VoC de la información necesaria para que esta pueda realizar las invitaciones a las encuestas del modelo transaccional. Deberá, por tanto, existir una **integración** entre el nuevo sistema y el CRM de Canal (ver **Anexo V – “Integraciones y aspectos de seguridad”**) de forma que este último, siguiendo las reglas de negocio que se establezcan en cada caso, lance las correspondientes señales de envío de encuestas a la herramienta. Una vez que las reciba, el Adjudicatario analizará y depurará las mismas en base a criterios de optimización de las muestras, e inmediatamente después las enviará a los clientes. De igual manera, cada vez que el sistema VoC registre el cierre de una alerta del sistema de *Close the Loop*, éste deberá lanzar la invitación a la encuesta contemplada para la medición de este proceso.

Las encuestas deberán realizarse de **forma continuada**, cada vez que tenga lugar un contacto entre un cliente y Canal, para aquellos procesos que se establezcan y a través de los **canales de contacto** que se determinen (en principio *e-mail*, SMS e IVR, aunque podrán requerirse otros canales como mensajería instantánea, tótems o *web/oficina virtual/APP*).

Además, el sistema deberá estar preparado para encuestar de **forma puntual** a través de los mismos canales, a grupos determinados de clientes sobre los que pueda interesar recabar su opinión sobre algún acontecimiento puntual. A tal efecto, la herramienta deberá disponer de un **entorno de medición complementario** dotado de sistemas ágiles que permitan la carga de ficheros no programados, así como la elaboración de cuestionarios adaptados a esa medición puntual en un plazo no superior a una semana.

Adicionalmente, el Adjudicatario deberá **migrar toda la información histórica** bruta y tratada, individual y agregada, recogida en los procesos de medición previamente implementados, integrándola en la nueva herramienta, de forma que permita trabajar con esta información y asegure la correcta comparabilidad de los datos (visualización, análisis y *reporting*). Para la implementación de cada entorno de medición el Adjudicatario deberá llevar a cabo, entre otras, las siguientes labores:

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

- **Migración de histórico de datos (sólo para los entornos a migrar):** se deberá incorporar al sistema toda la información de los registros cargados en el sistema anterior y las encuestas enviadas y respondidas con carácter previo (volumetrías y estadísticas, resultados de encuestas, datos de clientes, casos gestionados en el *Close the Loop*, etc.), así como la información de negocio relacionada con cada encuesta, asegurando la correcta comparabilidad del dato con las encuestas futuras. Toda la información habrá de migrarse tanto de forma bruta como tratada, así como en sus dimensiones individual (por contrato, cliente, etc.) o agregada. Para más detalle, ver apartado 6.1.1. Migración de la información.
- **Análisis y validación de los ficheros de carga:** se deberá garantizar la correcta interpretación y validación de la información contenida en los ficheros, fijando las reglas que sean necesarias para la validación de los datos. Para cada entorno de medición podrá haber más de un fichero de carga.
- **Preparación de variables:** se deberá cargar como variable filtro en el sistema aquella información que se determine relevante para el proceso de análisis, pudiendo requerirse la generación de variables nuevas construidas en base a distinta información recogida en los ficheros.
- **Subentornos:** se fijará para cada entorno de medición una variable de segmentación principal, que se usará para diferenciar en un primer nivel de forma fácil y ágil los grandes segmentos encuestados (Ej. Entorno Reclamaciones – Subentornos Quejas y Facturación).
- **Preparación de los dashboards:** se generará un *dashboard* a medida para cada entorno de medición, con aquellos indicadores y/o variables de negocio que se detecten relevantes. Del mismo modo, existirá un *dashboard* global que aglutine la información más relevante de los *dashboards* individuales.
- **Reglas de envío:** se fijarán las reglas de envío de las invitaciones a las encuestas en base a distintos parámetros o a las reglas de negocio/gestión de muestras que se determinen. Se podrán fijar reglas de envío en base a cualquiera de las variables cargadas en el sistema /generadas o a una combinación de varias de estas variables, determinando el tipo de cuestionario a lanzar, el número de encuestas a lanzar por cliente/canal/ proceso, los días a esperar para el lanzamiento, el envío de recordatorios, etc.
- **Elaboración de invitaciones y cuestionarios:** se deberán generar tantas combinaciones de invitaciones y/o cuestionarios como variantes del proceso se identifiquen en cada entorno.
- **Devolución de información al CRM:** El sistema deberá devolver al CRM de Canal la información de cada encuesta respondida por el cliente. Prioritariamente esta información se devolverá en formato PDF aunque se podrá requerir la implementación de otros formatos.
- **Parametrización del módulo Close The Loop:** El sistema deberá generar para cada entorno de medición una función específica de Close The Loop, con un sistema de alertas y un formulario de gestión a medida.
- **Módulo de estadísticas:** Cada entorno de medición deberá contar con un módulo de estadísticas que proporcione información en tiempo real, tanto agregada como desagregada para cada registro cargado en el sistema y los posibles estados en los que se encuentre, así como las principales estadísticas sobre las encuestas realizadas y todos los datos que se le requieran en relación con las mismas, tanto para cada entorno de medición por separado como con carácter global en toda la herramienta. El módulo deberá mostrar información sobre el nº de registros cargados en el sistema, registros que no dispongan de datos de contacto válidos, registros con envíos fallidos/erróneos, encuestas respondidas en primer o segundo envío, tasas de respuesta, tasa de respuesta efectiva, etc. La definición de los estados a mostrar y su orden lógico corresponderá a Canal.

En cualquier caso, la aprobación final de la parametrización de los entornos corresponderá a Canal.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Inicialmente, los diferentes canales de contacto y procesos que activen una encuesta lo harán a través de un **cuestionario**, que tendrá una duración aproximada de 1,5-2min.

Para los cinco procesos que actualmente se miden, los cuestionarios deberán respetar la estructura y escala actual, y el diseño deberá considerar el posible impacto sobre las valoraciones de los clientes, de forma que se garantice la continuidad de la medición y la comparabilidad del dato con el histórico. Para el resto de los procesos, el Adjudicatario deberá proponer en base a su experiencia las métricas más adecuadas a cada punto de contacto, permitiendo establecer comparaciones entre los distintos procesos evaluados. En todo el caso, el Adjudicatario será el responsable del envío de las encuestas en número y tiempo adecuados.

Adicionalmente, los **cuestionarios** deberán contemplar los siguientes aspectos:

- Se deberá asegurar la correcta visualización de la encuesta desde cualquier dispositivo (ordenador, tableta o *smartphone*).
- La estructura de los cuestionarios contará con un bloque transversal de tres preguntas cerradas (*NPS*, *SAT*, *IMG*), un bloque operacional con preguntas cerradas específicas sobre el proceso a medir (que podrán ser condicionadas por respuestas a preguntas anteriores) y al menos una pregunta abierta que podrá recoger información en formato texto, siendo valorable que también permita capturar información en formato audio y, posteriormente, transcribirla para ser incorporada al proceso de inteligencia de mercado (ver apartado 3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos).
- El diseño de los cuestionarios deberá adecuarse a la imagen corporativa de Canal y estará sujeto a posibles cambios de estilo durante la vida del contrato para adaptarse a las líneas de diseño corporativas que se requieran a cada momento. Además, deberá contener tantas referencias sean necesarias para cumplir con la normativa aplicable (consumidores, protección de datos, etc.).
- El diseño de los cuestionarios y su experiencia de uso se trabajará conjuntamente entre Canal y el Adjudicatario para cada entorno y canal de contacto y se deberá actualizar periódicamente con la finalidad de mejorar de forma continua la experiencia de uso y/o la tasa de respuesta, debiéndose proporcionar a los clientes una buena experiencia en cuanto a la recepción, interacción y cumplimentación de las encuestas, y en ningún caso causar rechazo por saturación o inoportunidad.
- Los cuestionarios deberán poder modificarse en estructura de forma ágil, a ser posible, con gestión autónoma por parte de Canal.
- Los cuestionarios tendrán que poder incluir preguntas con opción a *click to call* a través de las cuales los clientes puedan solicitar contacto con nosotros, activando un sistema de avisos/alertas.

La aprobación final de los cuestionarios corresponderá a Canal. Para mayor referencia, ver **Anexo III - “Principales cuestionarios transaccional”**.

Las respuestas de los clientes serán recibidas directamente en la plataforma para ser procesadas junto con el resto de información (ver apartado 3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos).

Como complemento a la información recogida en el modelo transaccional será necesario que la herramienta VoC incorpore adicionalmente información de negocio sobre los procesos medidos, para ello, el sistema deberá estar preparado para cargar de forma periódica ficheros planos que contengan este tipo de **información de negocio adicional**. Esta información deberá ser incorporada al sistema VoC para, posteriormente, tenerla disponible en el módulo de *reporting* y análisis (ver apartado 3.2.2. *Dashboards*, *reporting* y análisis).

Adicionalmente, el sistema VoC deberá asegurar la incorporación periódica de toda la información proveniente del **modelo relacional y de los estudios en profundidad** en continuo (*benchmarking*, estudios de ayuntamientos y

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

grandes clientes y auditorías de calidad del servicio), así como la incorporación del histórico de datos de estos estudios (ver apartado 3.3. Modelo relacional y apartado 3.4. Estudios en profundidad).

Los resultados se mostrarán en los informes contemplados en el apartado 3.2.2. *Dashboards, reporting* y análisis, además de generar los eventos descritos en el apartado 3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta.

El sistema VoC deberá proporcionar información en **tiempo real** (60 minutos), tanto agregada como desagregada para cada registro cargado en el sistema y los posibles estados en los que se encuentre, así como de las encuestas realizadas y todos los datos que se le requieran en relación con las mismas (proceso de encuestación, tasas de respuesta o cualquier otra información que Canal considere de interés). Si cualquiera de estos datos se cargara en la herramienta de forma errónea, dichos datos no podrán permanecer de forma anómala más de 48 horas en el sistema VoC. Con carácter mensual el Adjudicatario deberá facilitar un **fichero con el estado final de cada registro encuestado**, incluyendo información del proveedor de *e-mail* y SMS (envíos fallidos, envíos erróneos o ausencia de datos de contacto).

Por otro lado, el Adjudicatario deberá ofrecer un servicio de **soporte y mantenimiento** que atienda incidencias y peticiones en un tiempo de respuesta adecuado, conforme a los plazos y orden de prioridad fijados en el presente Pliego. Además, sobre la solución final de producción, el Adjudicatario deberá ofrecer un servicio de atención de peticiones para evolutivos y desarrollos. En el **apartado “6.1. Gestión de los servicios”** del presente documento se detalla la información necesaria para el dimensionamiento de esta actividad.

3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos

Durante el procesamiento de datos, el sistema VoC deberá integrar la información proveniente de las distintas fuentes (ver apartado 3.1. Fuentes de información), siendo indispensable que el sistema, en su conjunto, pueda alimentarse con la **información solicitada** de los tres modelos de medición.

Además, el sistema VoC deberá tener capacidad para integrar la siguiente información **no solicitada**:

- **Información social de redes/web:** El sistema deberá poder capturar y analizar toda aquella información que los usuarios dejen espontáneamente en las principales redes sociales (*Instagram, Facebook, Twitter*, etc.), tanto en los perfiles propios como en abierto, así como en *web de reviews* (*Google reviews* o similar) y/o foros.
- **Analítica web:** El sistema deberá poder incorporar información relativa a la navegación *web* (tanto en la *web* corporativa como en la *web* de clientes/oficina virtual/*APP*), ya sea incorporando información a través de *Google Analytics*, o bien, a través de una herramienta de analítica propia o similar.

Adicionalmente, será valorable que el sistema VoC tenga capacidad para integrar la siguiente información no solicitada:

- **Feedback del empleado:** El sistema deberá ser capaz de capturar los comentarios y/o propuestas de mejora que surjan de los empleados (usuarios de la herramienta) como fruto de las interacciones con los clientes, es decir, se trata de capturar la voz del cliente a través del empleado.

Será indispensable la integración de una herramienta de análisis de texto (**“Text Analytics”**) capaz de analizar en **tiempo real** los comentarios abiertos del cliente o de cualquier otro campo abierto que se quiera analizar y que esté incluido en el sistema (preguntas abiertas en las encuestas, redes sociales, transcripción de llamadas, etc.). Los

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

análisis que se deriven del **Text Analytics** deberán realizarse en base a los parámetros o reglas de negocio que se definan por parte de Canal o en función de aquellas clasificaciones que, fruto de su experiencia, sugiera el Adjudicatario y Canal apruebe. La herramienta deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Reconocimiento en **tiempo real** de **categorías temáticas** (principales temas sobre los que hablen los clientes).
- El sistema deberá ser capaz de actualizarse periódicamente y aprender tanto de forma autónoma como dirigida (**refinamiento** del modelo, detección de **nuevos temas** no categorizados, etc.) en aras de mejorar la calidad del análisis de la información.
- **Sentiment Analytics:** El sistema deberá ser capaz de reconocer, en **tiempo real**, el sentimiento general del cliente para cada *verbatim*, así como el sentimiento para cada categoría temática detectada dentro del mismo.
- **Correlación con indicadores principales:** El sistema VoC deberá permitir, mediante la generación de gráficas/tablas, trabajar con las categorías temáticas del modelo para analizar y buscar correlaciones entre dichas categorías y los principales indicadores (SAT, NPS e IMG).
- **Detección de tendencias/temas no categorizados:** El sistema deberá ser capaz de reconocer los principales temas sobre los que hablen los clientes de forma independiente al modelo de categorización definido, permitiendo detectar tendencias o nuevos patrones que salgan del modelo.

Además, será valorable que el sistema cuente con las siguientes funcionalidades:

- Reconocimiento en **tiempo real** de **categorías intencionales** (peticiones de contacto, sugerencias, solicitudes, etc.) a partir de un modelo propio creado desde del histórico de datos y las necesidades específicas de Canal.
- **Modelo predictivo de la intención:** el sistema deberá permitir la elaboración de un modelo predictivo de la intención del cliente, creado a partir de inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural. Este sistema permitirá **anticipar las acciones** del cliente que puedan tener una repercusión en la compañía (riesgo de queja/reclamación, reincidencia de llamadas, etc.). El modelo deberá generarse a partir de toda la información recogida en el sistema, tanto estructurada como no estructurada (ver apartado 3.1. Fuentes de información).
- **Indicador de impacto:** El sistema de Text Analytics deberá de incorporar un indicador específico que permita medir el impacto de cada categoría temática sobre al menos uno de los principales indicadores (SAT o NPS). El indicador deberá de responder a las preguntas del tipo: ¿Cuánto peso tiene cada categoría sobre los principales indicadores? ¿Sobre qué categoría temática debo de actuar para mejorar mis niveles de satisfacción y NPS? El indicador deberá formar parte del Dashboard principal de Text Analytics y deberá de permitir detectar los puntos de dolor de los clientes en cada proceso y priorizar planes de acción.
- Detección de la **emoción** expresada por los clientes, con al menos 6 niveles/tipologías de emoción reconocidas.
- Medición del **esfuerzo** del cliente expresado en los *verbatim*s.

Adicionalmente, será también valorable que la herramienta tenga capacidad para transcribir los audios recogidos a través de los cuestionarios del modelo transaccional (ver apartado 3.2. Modelo transaccional) y posteriormente ser tratados por la herramienta de *Text Analytics* anteriormente descrita.

La aprobación final del modelo de *Text Analytics* corresponderá a Canal.

Canal podrá exigir la **interoperabilidad y/o portabilidad** de los datos generados a lo largo del proceso de inteligencia de mercado, de forma que los datos almacenados en el sistema diseñado para Canal de Isabel II puedan ser migrados para seguir siendo utilizados internamente con posterioridad a la finalización de este contrato.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

3.2.2. Dashboards, reporting y análisis

El sistema deberá facilitar una forma eficiente y segura de comunicación vía *web* (ver **Anexo V – “Integraciones y aspectos de seguridad”**) e integrará una solución de *dashboards* y *reporting* que se adapte a las **jerarquías** de informe/usuario que se determinen y que, a su vez, permita la configuración **autónoma** por los distintos usuarios, dentro de los permisos y/o limitaciones que se decidan establecer. La herramienta deberá tener capacidad para permitir el acceso seguro y la correcta visualización desde cualquier dispositivo (***web responsive***).

La herramienta VoC deberá contar con los siguientes ***dashboards***:

- Un ***dashboard individual*** para cada **punto de medición**, que mostrará la información relativa de cada entorno medido (indicadores), segmentado por las principales variables y en distintas agrupaciones temporales (diaria, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual). Además, el ***dashboard*** deberá mostrar a modo ilustrativo el ***Customer Journey*** de Canal donde se señale el ***touchpoint*** medido, así como un **mapa interactivo** de la Comunidad de Madrid, mostrando el dato de satisfacción por municipios y representando adicionalmente el dato en base a una escala de colores (verde-rojo).
- Un ***dashboard global*** que integre la información transversal de los distintos puntos de medición del modelo transaccional (indicadores) segmentado por las principales variables comunes a todos los entornos y en distintas agrupaciones temporales (diaria, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual). Además, el ***dashboard*** deberá mostrar un **mapa interactivo** de la Comunidad de Madrid, mostrando el dato de satisfacción por municipios y representando adicionalmente el dato en base a una escala de colores (verde-rojo).
- Un ***dashboard de cliente*** que muestre la información 360º individualizada por cada cliente y todas sus interacciones con la compañía (encuestas lanzadas, encuestas realizadas en los distintos procesos, etc.).
- Un ***dashboard del Close the Loop*** que permita hacer el seguimiento completo de la actividad (ver apartado 3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: *Close the Loop*) y configurar reportes periódicos y exportables, tanto en formato de fácil difusión (pdf o ppt) como en formato editable (Excel o csv).
- ***Dashboards*** para el modelo relacional y los estudios en continuo:
 - ***Dashboard modelo relacional***: mostrará todos los indicadores medidos en este estudio y ponderados a lo largo del tiempo, mostrando su evolución histórica en distintas franjas temporales (anual, semestral, mensual, oleada) y segmentando la información por las principales variables de clasificación (municipios, consumo, etc.). Dicha información deberá actualizarse con una periodicidad mensual, mostrando el tamaño de la muestra encuestado hasta la fecha, con sus respectivos errores muestrales. Los indicadores deberán mostrar un mínimo de 3 niveles de profundidad y su desglose por variables de clasificación. Además, el ***dashboard*** deberá mostrar a modo ilustrativo un **mapa interactivo** de la Comunidad de Madrid, mostrando el dato de satisfacción por municipios y representando adicionalmente el dato en base a una escala de colores (verde-rojo).
 - ***Dashboard estudio ayuntamientos y grandes clientes***: mostrará todos los indicadores medidos en estos estudios y su evolución a lo largo del tiempo, tanto de forma agregada, como de forma desagregada (para cada ayuntamiento/gran cliente). Ver apartado 3.4.2. Estudios en continuo. Los indicadores deberán mostrar un mínimo de 3 niveles de profundidad y su desglose por variables de clasificación.
 - ***Dashboard benchmarking***: mostrará todos los indicadores capturados a través de este estudio, mostrando su evolución histórica en distintas franjas temporales (anual, semestral, oleada) y permitiendo segmentar la información por las principales variables (países, sectores, empresas).

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Ver apartado 3.4.2. Estudios en continuo. Los indicadores deberán mostrar un mínimo de 3 niveles de profundidad y su desglose por variables de clasificación.

- **Dashboard auditoría de calidad del servicio:** mostrará los indicadores de calidad de servicio para cada uno de los procesos medidos y/o canales. Los indicadores deberán mostrar un mínimo de 3 niveles de profundidad y su desglose por variables de clasificación.
- **Dashboard para estudios puntuales:** mostrará indicadores medidos en este tipo de estudios y su evolución a lo largo del tiempo si procediese, tanto de forma agregada como de forma desagregada, según variable de clasificación, además de las principales conclusiones extraídas de cada estudio. Ver apartado 3.4.1. Estudios puntuales. Los indicadores deberán mostrar un mínimo de 3 niveles de profundidad y su desglose por variables de clasificación.
- Será necesario que la herramienta VoC cuente con los siguientes *Dashboards* para la información no solicitada:
 - **Dashboard de información social:** mostrará la información capturada y analizada (con herramientas de *Text Analytics*) de las principales redes sociales o *webs* de *reviews*/foros identificados, permitiendo activar alertas en base a *ratings* o resultados de *Text Analytics* que permita la gestión de casos.
 - **Dashboard de analítica web:** mostrará la información recogida a través de las herramientas de analítica *web* mostrando todas las métricas de analítica medidas en la *web* de la oficina virtual, en las *webs* corporativas o en la *APP*.
- Adicionalmente, será valorable que la herramienta VoC cuente con el siguiente dashboard:
 - **Dashboard feedback del empleado:** será valorable que el sistema permita ordenar y gestionar los comentarios y/o propuestas de los empleados para la mejora de la Experiencia de Cliente, permitiendo priorizar planes de acción y llevar el seguimiento y el impacto de los mismos.

En cualquier caso, la aprobación final de los distintos *dashboards* corresponderá a Canal.

Por otro lado, la solución de **reporting** podrá estar basada en **dashboards** configurables o bien en un módulo específico de *reporting*. En cualquier caso, será indispensable que la solución cuente, más allá de los *dashboards*, con las siguientes funcionalidades:

- Capacidad de visualización y profundización (*drill down*) de toda la información recogida en el modelo transaccional, tanto **estructurada** (indicadores) como **no estructurada** (*verbatim*s de clientes, resultados de *Text Analytics*, etc.).
- La solución de reporting deberá permitir incorporar **elementos gráficos navegables** (gráficas, tablas, etc.) en múltiples formatos y configuraciones (gráficos de barras, de líneas, circulares, etc.) que permitan mostrar la información recogida en las interacciones, así como la base de respuestas obtenida para cada dato mostrado, segmentada por las distintas **variables de negocio** y/o temporales cargadas en el sistema.
- La solución de reporting deberá permitir interactuar de forma dinámica con los **elementos gráficos** (variables de segmentación / datos) permitiendo filtrar la información por cualquier variable de negocio a través de los datos mostrados en los *widgets*. Al seleccionar un dato mostrado en cualquiera de los *widgets* el resto de elementos del *dashboard* se deberá actualizar automáticamente mostrando información del segmento seleccionado. Por ejemplo, si clicamos sobre un municipio concreto en el mapa, el *Dashboard*

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

actualizará el resto de *widgets* mostrando únicamente información de las encuestas asociadas a ese municipio.

- La solución de *reporting* deberá permitir incorporar un **mapa interactivo** de la Comunidad de Madrid, mostrando el dato de satisfacción por municipios y al menos 3 niveles de información, representando adicionalmente el dato en base a una escala de colores (verde-rojo).
- Los informes deberán poder enriquecerse con la **información de negocio complementaria** que se cargue previamente en el sistema. Esta información deberá poder mostrarse en *widgets* de igual forma que el resto de información transaccional.
- La solución de *reporting* deberá permitir la inclusión de comentarios de **texto libre** que puedan ayudar a la comprensión de los elementos gráficos representados.
- Los informes deberán poderse **exportar** al completo en un formato que permita su **fácil comprensión y difusión** (pdf o ppt) así como en formato editable (csv y/o Excel), para poder trabajar con la información fuera de la plataforma.

Además, será valorable que la solución de *reporting* cuente con las siguientes funcionalidades:

- Capacidad para **interactuar** de forma **dinámica y multinivel** con los elementos gráficos (variables de segmentación/datos) permitiendo filtrar la información por cualquier variable de negocio a través de los datos mostrados en los *widgets* en más de un nivel. Al seleccionar uno o varios datos mostrados en cualquiera de los *widgets* el resto de elementos del *dashboard* se actualizará mostrando información de los segmentos seleccionados. Por ejemplo, si clicamos sobre un municipio concreto en el mapa, y sobre el segmento de promotores del *widget* de NPS el *Dashboard* actualizará automáticamente el resto de *widgets* mostrando únicamente información de las encuestas de promotores asociadas a ese municipio.
- Capacidad para incluir en un mismo informe de elementos gráficos con distintas **agrupaciones temporales** (evolutivos semanales, mensuales, anuales, etc.).
- Capacidad para cargar y mostrar en los informes datos (tablas y gráficos) sobre las principales **estadísticas** del proceso de encuestación (registros cargados en el sistema, encuestas rechazadas, encuestas realizadas, tasas de respuesta, etc.).
- Capacidad para configuración tablas y elementos gráficos con información externa al sistema, incorporando cifras **manualmente**.
- Capacidad para permitir mediante análisis predictivo la creación de un **modelo de proyección futura** para los principales indicadores (SAT, NPS, IMG) en base al histórico de datos y algoritmos recursivos.
- Deberá incorporar soluciones para la **interpretación efectiva** de la información que se muestra (alertas si los datos no son estadísticamente representativos, objetivos marcados sobre los indicadores, verbalización de resultados, etc.).
- Con capacidad para **interpretar** de forma efectiva la **información** que se muestra (alertas si los datos no son estadísticamente representativos, objetivos marcados sobre los indicadores, correlación entre variables del modelo, etc.).

Todos los *dashboards*, así como la solución de *reporting* anteriormente mencionada deberán poder **exportarse al completo tanto en un formato que permita su fácil comprensión y difusión** (pdf o ppt) como en formato editable (csv y/o Excel), para poder trabajar con la información fuera de la plataforma. Además, será valorable que la solución permita **reportar los dashboards e informes vía e-mail** de forma sencilla y automática desde la propia plataforma, así como **programar su envío automático** a los grupos de usuarios que se deseen y con la periodicidad que se desee.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

Adicionalmente, tendrá que poder consultarse con facilidad la información de las encuestas realizadas, grabaciones de los IVR, etc.

Desde una visión 360º del cliente, es importante que las principales conclusiones de cada interacción con este queden registradas en el CRM, por lo que el sistema deberá contemplar la **devolución de la información obtenida al CRM**, en función de las reglas de negocio y los criterios técnicos que se establezcan en cada caso (ver **Anexo V – “Integraciones y aspectos de seguridad”**).

3.2.2.1 Portal de Experiencia de Cliente

Canal tiene en su estrategia poner al cliente en el centro de la empresa y, para ello, considera de vital importancia la **extensión de la cultura de Experiencia de Cliente** a toda la organización. En este sentido, Canal quiere disponer dentro de la herramienta VoC de un **espacio de comunicación escalable**, adaptable a las diferentes áreas y sus necesidades, e integrado con los principales indicadores del modelo transaccional y relacional. Se trataría, por tanto, de un “Portal de Experiencia de Cliente”, un espacio de comunicación y consulta que, a modo de *dashboard*:

- Permita aglutinar y visualizar en tiempo real la evolución de objetivos y *KPIs* asociados de Experiencia de Cliente por área.
- Incluya los planes de acción de cada área y su impacto esperado y real en los *KPIs* de Experiencia de Cliente.
- Permita incorporar archivos de audio, vídeo y documentos con recomendaciones, así como mejores prácticas de Experiencia de Cliente, para contribuir a la formación continua de las personas.
- Posibilite a los usuarios del portal interactuar y compartir sus experiencias de la gestión con los clientes, mediante mensajes en muros o similar.

3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: *Close the Loop*

Para que el sistema logre impulsar los cambios y mejoras que se persiguen, es fundamental que se puedan realizar acciones con la información que se obtenga; esto es, que la información que se recabe de los clientes sea **accionable**. Así, de forma paralela al sistema de reporte, la herramienta deberá proporcionar un módulo de **gestión de casos de clientes**. Se trata de una función capaz de generar, en función de las reglas de negocio que se determinen, **alertas** que permitan detectar aquellos casos que requieren ser tratados de forma personalizada. La situación más común será aquella en la que un cliente necesite una respuesta directa por parte de Canal, porque no esté satisfecho con un servicio, o por cualquier otro motivo. Será un espacio que permita gestionar de forma integral las necesidades de estos clientes, desencadenando acciones concretas, escalables y facilitando el seguimiento caso por caso. El sistema deberá contemplar un **cierre completo de la alerta**, comunicando al cliente la resolución llevada a cabo, documentándola en el sistema y asegurando su satisfacción final (***Close the Loop***). El Adjudicatario deberá orientar a Canal, en base a su experiencia, sobre el funcionamiento y pautas que, a su criterio, deben regir estos sistemas de respuesta, si bien la configuración definitiva de los mismos deberá ser aprobada por Canal.

En la actualidad, Canal tiene ya implementado un módulo de gestión de alertas, para cuatro de los ocho entornos de medición en continuo. Por tanto, el Adjudicatario deberá asegurar para estos entornos la migración de toda la información de las alertas gestionadas con carácter previo (datos de cliente, motivo de la valoración, gestiones realizadas, resultado de la llamada, observaciones, etc.), así como la puesta en producción del módulo de gestión de ***Close the Loop*** para estos entornos en un plazo no superior a 3 meses, garantizando así la continuidad de la actividad.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

El módulo de gestión de casos de clientes deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Capacidad para **parametrizar alertas** en base a indicadores (información estructurada), en base a resultados de *Text Analytics* (información no estructurada) o a una combinación de ambos.
- Capacidad para **activar alertas de forma manual** para aquellos casos que, no cumpliendo con las reglas de parametrización definidas, puedan ser de interés.
- Que cuente con un **formulario a medida** para la gestión de casos dentro de cada entorno de medición. Dicho formulario mostrará la información necesaria para la gestión de la alerta (resultados de la encuesta, datos del cliente, información complementaria, etc.) y permitirá la **codificación del resultado** de la interacción con el cliente, tanto de forma pre parametrizada (resultado de la llamada, gestión realizada, etc.) como en campo abierto (observaciones, acciones, etc.). Adicionalmente deberá registrar el responsable de la gestión y el histórico de cambios. El formulario tendrá que adaptarse a las demandas de Canal en cada momento y, por tanto, estará sujeto a posibles cambios durante la vigencia del contrato.
- Que incorpore un **gestor de tareas** que permita asignar prioridades a las alertas y visualizar la caducidad de estas, permitiendo configurar avisos a los usuarios asignados en función del tiempo transcurrido y la caducidad.
- Capacidad para configurar **distintos roles de usuarios**, disponiendo cada agente de un **panel individual** que mostrará únicamente la información necesaria para desempeñar sus funciones:
 - Rol supervisor/administrador: podrá visualizar y controlar el total de las alertas, pudiendo acceder y/o modificar la información sobre su estado o persona asignada y filtrar y agrupar la información por estas variables.
 - Gestor de nivel 1 (equipo de Experiencia de Cliente): atenderá las alertas en un primer nivel, pudiendo resolverlas o traspasarlas a usuarios de nivel 2 u otros usuarios de nivel 1.
 - Gestor de nivel 2 (equipos integrados por personal de unidades de negocio implicadas): atenderá las alertas traspasadas de los usuarios de nivel 1 y podrá cerrarla o traspasarla a otros usuarios de nivel 1 o nivel 2.
- Que incorpore un sistema de **distribución automática de alertas** para gestores de nivel 1, y que permita, tanto al usuario de nivel 1 como al de nivel 2, el cierre temporal de su agenda (periodos vacacionales o bajas), así como el traspaso masivo de alertas por parte del usuario supervisor/administrador.
- Que **notifique** a los usuarios (vía *e-mail* o a través de avisos en la propia herramienta) de cualquier actividad que les pueda ser de interés en su labor (tareas traspasadas, alertas próximas a caducar, cierre de alertas, etc.).
- Un sistema integrado de respuesta al cliente vía *e-mail* con un repositorio de **plantillas/respuestas editables** por los usuarios.
- Que incorpore un **dashboard** que permita llevar el seguimiento completo de la actividad, monitorizando el total de alertas y su estado, y permitiendo la segmentación y la ordenación de la información en base a cualquier indicador de la gestión (valoración de la encuesta, valoración del cierre de la alerta, IVR, etc.) o variable de negocio que se requiera (municipio, gestor, categoría, etc.). Dicho *reporting* deberá poder descargarse en un formato que permita su fácil comprensión y difusión (pdf o ppt), así como en formato editable (csv, Excel), para poder trabajar con la información fuera de la plataforma.
- Que permita anexas **guías de soporte** para la gestión de las distintas tipologías de casos más frecuentes y que ayuden y guíen al gestor en sus tareas diarias.
- Que tras el cierre de la alerta permita programar el **envío automático de re encuestas** a través de **IVR** (aunque se podrán optar por otros canales como SMS, *e-mail* o mensajería instantánea) para valorar la

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

gestión llevada a cabo por el agente. Esta valoración deberá incorporarse al *dashboard* permitiendo realizar un **análisis comparativo con las valoraciones previas** a la interacción del gestor del *Close the Loop*.

Adicionalmente, será valorable que el módulo de gestión de casos de clientes cuente con la capacidad para **adjuntar ficheros** en la ficha de la alerta.

Por otro lado, de forma paralela al sistema de gestión de casos de clientes, será valorable que la herramienta VoC integre:

- Una función capaz de **capturar el feedback del empleado**, permitiendo trabajar esta información en un *dashboard* específico que ayude a desarrollar acciones concretas sobre las principales tipologías de casos trabajados, que ayuden a la mejora de procesos (*outerloop*).
- Un sistema de **respuesta automática a clientes**, que se deberá poder parametrizar en base a los distintos tipos de percepción que se identifiquen en los clientes y que permitirá dar una respuesta adecuada a cada proceso del que se haya obtenido una respuesta del cliente, permitiendo así construir interacciones significativas con los clientes post encuesta. Los canales preferentes para esta respuesta automática serán el *e-mail* y la *web* mediante pantallas de agradecimiento personalizadas en función del resultado de la encuesta, aunque se podrán requerir otros canales como mensajería instantánea.

Al igual que en el apartado anterior, desde el prisma de una visión 360º del cliente, es importante que las principales conclusiones de cada interacción con este queden registradas en el CRM, por lo que el sistema deberá contemplar cómo **devolver la información obtenida al CRM**, en función de las reglas de negocio y los criterios técnicos que se establezcan en cada caso (ver **Anexo V – “Integraciones y aspectos de seguridad”**).

Los requerimientos en detalle asociados al modelo transaccional se encuentran en el **Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx”**.

3.3. Modelo relacional

Como complemento al modelo transaccional, Canal quiere continuar desarrollando y potenciando su modelo relacional, que está compuesto, fundamentalmente, por estudios de satisfacción general de clientes y usuarios (CATI y CAWI). En este sentido, Canal seguirá realizando encuestas telefónicas (CATI) de satisfacción general a sus clientes, con el fin de obtener información periódica sobre el estado de opinión de estos acerca de los servicios prestados, la imagen de la compañía en cada municipio y otros parámetros que nos permitan medir cómo es su experiencia. Adicionalmente, y dando un paso más, se lanzarán encuestas *online* (CAWI) al resto de usuarios del servicio de agua que, si bien no tienen por qué estar registrados como clientes de Canal, son igualmente beneficiarios de los servicios que presta.

Canal proporcionará al Adjudicatario, al menos una vez al año, la base de datos de clientes actualizada, procedente de su sistema de información comercial (CRM), de manera que pueda cubrirse con garantías la realización de las encuestas CATI fijadas como punto de partida en el **Anexo I – “Volumetría y escenarios previstos”** con las muestras, cuotas de los municipios con mayor representatividad y errores muestrales que se determinen previamente para garantizar la significatividad de los resultados. El Adjudicatario deberá elaborar al inicio del estudio un documento de **plan muestral** que contenga los criterios que definirán la muestra, los errores muestrales, la selección de registros y las cuotas mínimas de entrevistas a realizar en función del municipio y

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

tipología de cliente, entre otros. Igualmente, el Adjudicatario proporcionará a Canal, mensualmente en el caso de Madrid y semestralmente en el de Cáceres y Lanzarote, un resumen del estado del trabajo de campo realizado junto con la BBDD de clientes que, al ser contactados, hubieran resultado contactos erróneos y/o fuese necesario actualizar. En este sentido, el Adjudicatario detallará en su resumen de trabajo de campo el número de contactos cerrados (encuestas a la mitad no rescatables, encuestas validas, registros que resultaron ser no clientes, fallecidos, que no corresponden al segmento fijado en el plan muestral, Robinson, que no conocen el idioma, fuera de cuota, no colaboran, no localizables y con teléfonos erróneos) y abiertos (no contestan, volver a llamar, buzón de voz, ocupados y no tocados). Será imprescindible que el Adjudicatario cuente con un **servicio de CATI y CAWI propios**, con suficiente capacidad para garantizar los requerimientos y tiempos exigidos y teniendo en cuenta la volumetría y escenarios propuestos.

Las muestras para las encuestas CAWI correrán por cuenta del Adjudicatario, debiendo guiarse por los criterios de representatividad que se establezcan y teniendo que ser, finalmente, aprobadas por Canal. Será imprescindible que el Adjudicatario cuente con un **panel de investigación propio** con suficiente capacidad para garantizar los requerimientos y tiempos exigidos y, teniendo en cuenta la volumetría y escenarios propuestos, que cubra, al menos, el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.

El Adjudicatario deberá sugerir un **diseño de encuesta** basado en el pasillo de cliente de Canal (ver **Anexo II - "Pasillo de Cliente en Canal"**), de modo que se tengan en cuenta todos aquellos procesos relevantes en los servicios prestados en los distintos municipios y que garantice la continuidad y trazabilidad de los indicadores actuales para analizar su evolución en el tiempo. Deberán mantenerse los apartados del cuestionario que midan la satisfacción general con Canal y otros suministros, la recomendación, la comunicación y contacto con Canal, el esfuerzo de cliente, la consistencia de canales, la satisfacción con el suministro de agua, la lectura, la facturación, la imagen global y por atributos de Canal y la pregunta abierta sobre mejoras o sugerencias, pudiéndose añadir otros que permitan profundizar en la Experiencia de Cliente con Canal, siempre y cuando su inclusión no afecte en exceso a la duración del cuestionario y, por tanto, a la tasa de respuesta del estudio (ver **Anexo IV - "Principales cuestionarios relacional"**).

Al igual que en el modelo transaccional, el Adjudicatario deberá proponer, para los estudios del modelo relacional y, más en concreto, para los CATIs, los cuestionarios, las métricas, escalas de valoración, preguntas abiertas, etc., que considere óptimas en cada caso. La aprobación final de los cuestionarios corresponderá a Canal. La **duración** de los cuestionarios podrá variar en función de la tipología de clientes a la que nos dirijamos (particulares, pymes y autónomos) y del método de realización de encuestas. En promedio, la duración actual del CATI se estima entre ocho y once minutos como máximo, siendo su distribución actual por territorio la siguiente: CATI Madrid promedio de 8,36 minutos, CATI Cáceres promedio de 8,45 minutos y CATI Lanzarote promedio de 10,44. En cualquier caso, se deberá considerar la obligación de información sobre las políticas de protección de datos.

El Adjudicatario distribuirá el total de encuestas a realizar por territorio del siguiente modo:

- En el caso del CATI Madrid y, con el fin de proporcionar una imagen fiel del servicio prestado, el total de encuestas planificadas se distribuirá **mensualmente** a lo largo del año, acumulando y ponderando resultados de indicadores y de sus errores muestrales a enero del año en el que se inicie la medición.
- Para los casos del CATI Cáceres y del CATI Lanzarote, las encuestas se distribuirán en dos olas **semestrales** y proporcionales.

En todos los casos, el Adjudicatario contemplará el establecimiento de **cuotas** en los municipios principales (en el caso de Madrid se contemplarán los 15 municipios con mayor representatividad de la región y en el caso de Lanzarote los 7 municipios de la isla) y deberá actualizar, mensual y semestralmente, los principales indicadores

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

resultantes de los CATIs de Madrid, Cáceres y Lanzarote respectivamente, junto con sus respectivos errores muestrales, para **incorporarlos** al Sistema de Voz de Cliente (VoC) junto con los datos del modelo transaccional y así poder accionar los planes de mejora que pudieran resultar de dichos indicadores. Igualmente, El Adjudicatario deberá entregar, mensualmente en el caso del CATI Madrid y semestralmente en el caso de Cáceres y Lanzarote, un fichero con los **datos brutos** de la información recabada en las encuestas realizadas, grabaciones y base de datos **depurada** y clasificada de manera que Canal pueda realizar las correcciones y actualizaciones necesarias en su CRM.

Durante el año se elaborarán por parte del Adjudicatario **dos informes recapitulativos por cada zona (Madrid, Cáceres y Lanzarote)**: uno con los resultados obtenidos en el primer semestre y un segundo que acumule los datos obtenidos durante todo el año. Dichos informes estarán divididos en dos partes: un resumen ejecutivo muy visual y gráfico que permita ilustrar de manera ágil y fiable los resultados y, que incluya, si es necesario, piezas de audio/vídeo que faciliten la comprensión de este y otro informe de carácter técnico que desglose la información por variables de clasificación y profundice en las técnicas analíticas empleadas. Antes de la elaboración de dichos informes el Adjudicatario se reunirá con Canal para acordar el enfoque, profundidad, *insights* esperados y técnicas a aplicar para alcanzar los objetivos fijados inicialmente. Adicionalmente, los resultados del *tracking* de encuestas se mostrarán en los *dashboards* del sistema de VoC contemplados en el **apartado 3.2.2. Dashboards, reporting y análisis**. Los informes deberán mostrar la evolución de los diferentes indicadores y variables. En concreto, los informes semestrales mostrarán comparativas con el semestre inmediatamente anterior, mientras que, los de final de año lo harán respecto al año anterior.

Los informes resultantes de las encuestas deberán contener, al menos, un **análisis descriptivo** de las principales variables con frecuencias, errores y test de significatividad, además de técnicas de análisis multivariante, que permitan no solo profundizar en la información obtenida, sino también obtener *insights* de carácter **predictivo** que permitan anticiparse a las demandas y expectativas de clientes y usuarios. También incluirán un resumen de las conclusiones más relevantes, palancas de actuación y recomendaciones a seguir, en base a los resultados obtenidos. Igualmente, al preparar la información derivada del Modelo Relacional (indicadores/KPIs que se definan en los CATIs y CAWIs), el Adjudicatario deberá garantizar la fiabilidad y precisión de la misma para su incorporación al *dashboard* Relacional. Cualquier discrepancia entre los datos obtenidos en los estudios y los proporcionados para su incorporación al *dashboard* Relacional será considerada un error de cara a la aplicación de los ANS correspondientes. El número máximo de errores admitidos al trimestre será de 2.

En el **Anexo I - "Volumetría y escenarios previstos"** se detalla la información necesaria para el dimensionamiento de esta actividad.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

3.4. Estudios en profundidad

El objetivo de estos estudios es evaluar, mediante **técnicas cualitativas y/o cuantitativas**, en formato **presencial y/o on line**, diferentes acciones e intervenciones de Canal de Isabel II, tales como la puesta en marcha de nuevos servicios o instalaciones, el mantenimiento de las relaciones con diferentes segmentos de clientes (grandes clientes, ayuntamientos y otros segmentos de interés), la auditoría de canales de contacto, el impacto de campañas de comunicación y acciones de *marketing* o cualquier otro evento.

En concreto, dividimos los estudios en profundidad en:

3.4.1. Estudios puntuales

Orientados a profundizar en el conocimiento de una **temática, proceso o segmento específico** relacionado con el servicio que presta Canal y que también ayuden a perfeccionar el diseño de sus análisis cuantitativos (ver apartados 3.2. Modelo transaccional y 3.3. Modelo relacional).

La mayoría de los estudios puntuales requerirán de un *mix* de técnicas cualitativas y cuantitativas y deberán poder realizarse tanto de forma presencial como *on line*, siempre que esto sea posible. La metodología y técnica empleada en cada caso, dependerá del objeto del estudio y del contexto en el que esté englobado y se establecerán cuotas por edad, sexo y zona residencial, entre otras. En cualquier caso, se deberán contemplar al menos las siguientes técnicas: entrevistas y encuestas (personales, telefónicas, *online*), talleres de expertos y co-creación, grupos de discusión (*focus group*), *mystery shopping/call* y técnicas de *neuromarketing* y *design-thinking*. En el caso de los *focus groups*, talleres y en otras técnicas que así lo requieran, el Adjudicatario deberá tener en cuenta el incentivo a los participantes que estará incluido en el coste de las técnicas ofertado.

La **periodicidad** de los informes no está definida, pues estos se irán realizando, previa aprobación por parte de Canal, a medida que el contexto lo demande. Antes de la elaboración de los informes, el Adjudicatario se reunirá con Canal para acordar el enfoque, profundidad, *insights* esperados y técnicas a aplicar para alcanzar los objetivos fijados inicialmente.

Los **informes** resultantes dependerán del carácter del estudio: si es cuantitativo, serán similares a los del apartado 3.3. Modelo relacional y, si es cualitativo, se determinarán junto con Canal con carácter previo a la elaboración del estudio. También incluirán un resumen de las conclusiones más relevantes, palancas de actuación y recomendaciones a seguir en base a los resultados obtenidos.

Al término de cada estudio, el Adjudicatario deberá enviar un fichero con la **información bruta** de los datos recabados en los estudios realizados, incluyendo grabaciones de audio o vídeo de entrevistas personales, telefónicas, *focus group*, talleres de co-creación o *design-thinking* si los hubiere, siempre cumpliendo con la normativa de protección de datos vigente. Igualmente, deberá incluir, si procede, información de las encuestas realizadas, base de datos **depurada y clasificada** de manera que Canal pueda realizar las correcciones y actualizaciones necesarias en su CRM si las hubiere, junto con las correspondientes tasas de respuesta, indicadores a medir y errores muestrales, todo ello sin perjuicio de cualquier otra información que Canal considere de interés.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

3.4.2. Estudios en continuo

De carácter **periódico**, estarán orientados a conocer la evolución de la Experiencia de Cliente de algunos **segmentos estratégicos**, como los ayuntamientos o los grandes clientes, y de cualquier otro grupo que pueda considerarse de interés. Igualmente, se consideran en este apartado el *benchmarking* por países, sectores y empresas, la auditoría de la calidad del servicio ofrecido en *call center*, oficina comercial y otros canales y el Laboratorio de Experiencia de Cliente o Comunidad virtual (en adelante CV).

- Estudios de ayuntamientos y grandes clientes:** en el caso de ayuntamientos y grandes clientes se contempla la realización de, al menos, una ola de entrevistas al año (de 190 y 400 encuestas respectivamente), aplicando también lo comentado en el apartado 3.3. Modelo relacional respecto a los informes de resultados y a la entrega de información bruta derivada de la realización de estos estudios. En ambos casos, Canal proporcionará la BBDD de clientes para la realización de los estudios. Del mismo modo, el Adjudicatario deberá incorporar los principales indicadores que se deriven de la realización de estos estudios en el sistema VoC. Las entrevistas serán presenciales y, en el caso de no poder realizarse, se harán telefónicas o a través de un cuestionario enviado a la dirección de *e-mail* que facilite el cliente. En ambos casos, se trata de estudios exhaustivos y no requerirán de muestras. En el caso del estudio de ayuntamientos, hasta ahora este se ha realizado en dos tandas, una de noviembre a diciembre del año en curso y la otra de enero a febrero del año siguiente, debiendo el Adjudicatario entregar el informe a la finalización de ambas tandas. Se estudiará junto al Adjudicatario la conveniencia de mantener esta distribución o modificarla.
- Benchmarking por países, sectores y empresas:** en relación con los estudios de *benchmarking* competitivo, Canal está interesado en conocer aspectos relacionados con el **contexto del mercado** en que se prestan sus servicios junto al de otros suministros y servicios. En este sentido, el Adjudicatario propondrá la metodología más adecuada y eficiente para evaluar la Experiencia de Cliente, mejores prácticas y percepción de consumidores en **compañías** del mismo sector que Canal y en otros **sectores** relevantes (banca, seguros, *utilities*, distribución/*retail*, telefonía, etc.), no solo en **España** sino también en **UK** y **Estados Unidos**. Se evaluarán indicadores relacionados con la satisfacción general, el precio, el esfuerzo, la consistencia de información en los diferentes canales, la imagen, fidelidad o intención de compra futura y recomendación (*NPS*). Para ello, el Adjudicatario deberá disponer de la experiencia y la capacidad de realizar estudios y recabar la opinión de los consumidores a través de RRSS o cualquier otro canal que permita optimizar la captura de las opiniones de consumidores y usuarios de los servicios a evaluar. Canal fijará con el Adjudicatario el volumen de encuestas mínimo a realizar para garantizar la representatividad de los resultados en función del país y sector de actividad.

El Adjudicatario hará una descripción, al máximo nivel de detalle, de la **metodología** empleada para obtener la información: fuentes propias o externas (en este caso, se deberán especificar cuáles son), periodicidad de las consultas, canales utilizados, método de cálculo de los indicadores, etc. En cualquiera de los casos, el Adjudicatario deberá garantizar la **fiabilidad** de los datos reportados en toda su dimensión, ya sean propios o ajenos.

En concreto, el Adjudicatario deberá analizar, al menos, siete sectores de actividad, con un mínimo de tres empresas por sector y un máximo de 7, en al menos estos tres países: España, Reino Unido y Estados Unidos. Entre los siete sectores, uno de ellos deberá ser el del agua y otro de ellos el de la energía (electricidad y gas).

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

El estudio de *benchmarking* constará de una **ola** al año (muestra mínima de 740 personas, país y ola - 2.220 encuestas/año) y, al término de la misma, el Adjudicatario deberá entregar un **informe** detallado que contemple, al menos, una ficha técnica con la muestra obtenida versus la planificada y las características sociodemográficas de los encuestados por país. Igualmente, incluirá información descriptiva de todos los indicadores analizados, frecuencias, errores muestrales, test de significatividad y su comparativa respecto al año anterior. También incluirá técnicas de análisis **multivariante** que permitan no solo profundizar en la información obtenida, sino también obtener *insights* de carácter **predictivo** que enriquezcan la información. Finalmente, incluirá un resumen con las principales palancas de actuación y conclusiones más relevantes. Antes de la elaboración del informe, el Adjudicatario deberá reunirse con Canal para determinar la profundidad y las técnicas a emplear para garantizar que se cumplen los objetivos del estudio.

Del mismo modo, el Adjudicatario deberá proporcionar anualmente a Canal un fichero con los **datos brutos** de cada ola, indicadores ponderados y errores muestrales acumulados para su incorporación al sistema VoC.

- **Estudios de auditoría de la calidad del servicio** ofrecido en *call center* (atención telefónica), *chat* comercial (mensajería instantánea, *chatbot*) y oficina comercial (atención presencial). Canal también quiere seguir analizando la calidad objetiva mediante el contraste del cumplimiento de los niveles deseados de prestación del servicio en *call center*, *chat* comercial y oficina comercial a través de técnicas de *mystery call/shopping*. En este sentido, el Adjudicatario evaluará el grado de cumplimiento de los protocolos de actuación de los agentes del *contact center* en las gestiones que Canal determine y que llevan a cabo los clientes junto a otros aspectos/habilidades de carácter subjetivo (empatía, sonrisa telefónica, claridad de las explicaciones, etc.) y que permitan identificar mejoras en función del canal, tipo de gestión, día de la semana o turno de trabajo, entre otros. En concreto, Canal estima 12 **procesos** comerciales a medir por canal de contacto, con un mínimo de 30 **auditorías** por proceso al año en el caso del *call center* y un mínimo de 2 en el caso de la oficina comercial. Las auditorías serán de carácter anual.

Canal proporcionará al Adjudicatario los protocolos de actuaciones de las gestiones/procesos evaluados y los datos o contratos ficticios que permitan llevar a cabo las auditorías. De igual modo, el Adjudicatario deberá integrar en un **registro propio** el *checklist* de los protocolos evaluados y realizar un seguimiento de su cumplimentación por los auditores telefónicos/presenciales para evitar errores. Así mismo, el Adjudicatario deberá disponer de una red de **auditores propia** - "*mystery shoppers*"- cualificada, estable y formada que garantice la realización de las auditorías de manera fiable. Al final de cada ola anual, el Adjudicatario proporcionará a Canal los resultados y el informe correspondiente siguiendo las directrices mencionadas en los puntos 3.2. Modelo transaccional y 3.3. Modelo relacional de este pliego relativas a los informes a presentar. Será necesario que el Adjudicatario disponga de una red propia de auditores presenciales y telefónicos que garantice la calidad de las auditorías.

- **Laboratorio de Experiencia de Cliente** (mediante **Comunidad virtual**): Canal de Isabel II quiere evolucionar su actual modelo relacional e integrar en el mismo el uso de herramientas que le permitan tomar decisiones de forma periódica, en base a la interacción con clientes en **entornos virtuales** y en **tiempo real**, basadas en motivaciones y comportamientos reales. Canal podrá realizar estudios concretos, con diferente ámbito temporal y número de participantes, a través de esta CV para profundizar en aspectos concretos de la Experiencia de Cliente del servicio, generar nuevas ideas y mejoras de procesos con técnicas de co-creación/*design-thinking*, evaluar nuevos servicios, funcionalidades o acciones de comunicación y obtener información específica que permita conocer mejor a clientes y usuarios, entre otras.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

En este sentido, el Adjudicatario deberá disponer de un **servicio integral de gestión** de Comunidades virtuales que facilite la elaboración de estos estudios. Este servicio deberá incluir la **plataforma tecnológica** a través de la cual interactuarán los participantes, la captación de estos cuando sea necesario, la gestión de los incentivos, la moderación de las actividades y los análisis de las investigaciones llevadas a cabo en tiempo real.

En el **Anexo I - “Volumetría y escenarios previstos”** se detalla la información necesaria para el dimensionamiento del modelo relacional y de los estudios en profundidad.

Adicionalmente al alcance planteado, se prevé la posibilidad de requerir algunos recursos adicionales, como horas de actualización/enriquecimiento de la BBDD, horas de consultoría por trabajos adicionales o compras de BBDD, entre otros que puedan ayudar a enriquecer la calidad de los estudios y entregables asociados y que se especifican en el cuadro de precios. Igualmente, al preparar la información derivada de los estudios en profundidad (indicadores/KPIs que se definan), el Adjudicatario deberá garantizar la fiabilidad y precisión de la misma para su incorporación al *dashboard* correspondiente de estudios puntuales o en continuo. Cualquier discrepancia entre los datos obtenidos en los estudios y los proporcionados para su incorporación a estos *dashboards* será considerada un error de cara a la aplicación de los ANS correspondientes. El número máximo de errores admitidos al trimestre será de 2.

4. PROTECCIÓN DE DATOS

La solución debe cumplir con los requerimientos que se detallan a continuación en cuanto a aspectos de protección de datos.

Adicionalmente, la aplicación, en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, deberá mantener las máximas medidas de seguridad en el tratamiento de datos personales y permitirá el control y seguimiento del ejercicio de los derechos regulados por dicha normativa.

4.1. Módulo de gestión del consentimiento

La solución deberá permitir registrar el consentimiento de los clientes a la participación en las distintas campañas de encuestas objeto del contrato, permitiendo diferenciar dicho consentimiento por tipo de canal, modelo de medición o tipología de encuesta. Dicho consentimiento se deberá poder registrar por **diferentes vías**, tanto de forma manual con gestión autónoma de Canal (incorporando o quitando registros manualmente), como automatizada a través de enlaces en los cuestionarios/invitaciones.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

Además, debe llevarse a cabo en relación con la persona, o relación a relación. Por ello, la modificación del consentimiento con relación a la participación en las distintas campañas de encuestas que Canal determine (a efectos RGPD), deberá hacerse extensiva de manera automática a la **ficha de cliente** dentro de la solución y actualizarse automáticamente en todas las relaciones que dependan de esa persona.

Toda esa información que se gestione debe volcar a un módulo de mantenimiento de personas y relaciones, de tal modo que puedan obtenerse reportes para su **control y seguimiento**. Se deberá permitir buscar, filtrar y exportar listados teniendo en cuenta todas las variables posibles (consentimiento positivo, distintas finalidades, canales de entrada de las manifestaciones del consentimiento, por fechas de registro y cualquier otra variable que se incluya en el sistema en relación con la clasificación de personas). Además, se requerirá un **histórico** de altas, modificaciones y denegación de los consentimientos con relación a la participación en las distintas campañas de encuestas, en el cual se pueda consultar la fecha y hora de modificación, así como el origen de dicha modificación.

El Adjudicatario deberá asegurar la actualización periódica y en continuo del módulo de gestión del consentimiento en base a las solicitudes que se deriven por parte de los clientes en las interacciones proveniente de las distintas fuentes de información (modelo transaccional, modelo relacional y estudios en profundidad) en un plazo nunca superior a 10 días.

Adicionalmente, desde el prisma de una visión 360º del cliente, es imprescindible que toda la información registrada en este módulo vuelque al **CRM**, por lo que el sistema deberá contemplar cómo devolver la información obtenida al CRM, en función de los criterios técnicos que se establezcan en cada caso (ver **Anexo V – “Integraciones y aspectos de seguridad”**).

5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP)

Los licitadores incluirán en su oferta un Plan General de Gestión del Proyecto (PGP) donde se indiquen los principales aspectos a considerar durante la gestión de los trabajos objeto del contrato, por cada una de las distintas fases que lo componen:

- Fase 1.- Arranque: migración y despliegue inicial (3 meses).
- Fase 2.- Estabilización: despliegue posterior y continuidad (9 meses).
- Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución (21 meses).
- Fase 4.- Devolución de los servicios (3 meses).

Todas las fases se gestionarán como un proyecto y, como tal, el licitador deberá presentar todos los aspectos relativos a su gestión: alcance, recursos, calidad, riesgos, etc., en el mismo PGP mencionado. Canal podrá establecer que, al comienzo y fin de cada fase, se realice un acta de comienzo de trabajo y fin de la misma, que deberá firmarse por los responsables designados en cada fase.

La fase 4 de devolución del servicio se podrá producir por la finalización del mismo, o por resolución en los términos del apartado 9 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Los pormenores de gestión de esta fase se incorporarán, así mismo, en el PGP, formando parte de su alcance.

Los capítulos del PGP deberán ser los siguientes:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

- Introducción al Plan de Gestión del Proyecto:
 - Ámbito de aplicación del PGP
 - Propósito del PGP
 - Alcance del PGP
 - Gestión de cambios del PGP
 - Periodicidad del control y revisión del PGP
- Introducción al Proyecto (descripción general del Proyecto y Servicios):
 - Descripción general del Proyecto a ejecutar y Servicios a prestar
 - Descripción detallada del Alcance
 - Descripción detallada del modelo/metodología propuestos y sus componentes
 - Roles y Responsabilidades
- Planes para cada una de las áreas de Gestión:
 - **Plan de Gestión del Alcance:** en el que se deberán distinguir las diferentes fases que lo conforman. En él se incluirá el ANS que el licitador propone o, en su caso, el acatamiento con carácter general del ANS que acompaña a este pliego. En este apartado se describirán cuáles son los requisitos del proyecto y qué actividades hay que hacer para conseguirlos, detallando la metodología a emplear en cada caso. En definitiva, deberán detallarse los diferentes trabajos a entregar y servicios a prestar durante la vida del proyecto, debiendo quedar contemplados todos y cada uno de los elementos descritos en el apartado 3. ALCANCE, durante todas y cada una de las fases detalladas en este mismo apartado 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP), así como del 6. MODELO DE GESTIÓN / 6.1. Gestión de los Servicios, del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
 - **Plan Gestión del Tiempo/Cronograma,** que deberá detallar cuándo comienzan y acaban las diferentes actividades y cuál es su dependencia. Aquí habrán de identificarse las diferentes fases, al máximo nivel de detalle, de acuerdo a los contenidos descritos en este mismo apartado 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP), del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Dentro del marco temporal completo que abarca el proyecto, se estima que la fase 1 podrá ejecutarse en los 3 primeros meses, a partir de los cuáles daría comienzo la fase 2, que abarcará los siguientes 9 meses y a continuación la fase 3, que comprenderá los siguientes 21 meses. Asimismo, la fase 4 se estima ejecutar a lo largo de los 3 últimos meses del contrato.

- **Plan de Gestión de Costes,** en el que, para cada fase, el licitador deberá descomponer su oferta en paquetes de trabajo a entregar y/o servicio a prestar, para su seguimiento y posterior facturación. La definición de los paquetes deberá basarse en lo descrito en el **Anexo I - "Volumetría y escenarios previstos"**. Los entregables podrán ser de diez tipos:
 - **Migración de la información desde la herramienta actual y puesta en producción de la herramienta VoC:** contemplando todas las tareas de extracción, limpieza, depuración, transformación y carga de la información en el nuevo sistema y la implementación y puesta en producción de la

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

herramienta VoC con todos los entornos de medición, módulos y dashboards que estén en funcionamiento en ese momento. Deberá incluir todos los requerimientos de nivel 1 detallados en el **Anexo 0 – “Requerimientos herramienta VoC”**, según lo descrito en los apartados 3. ALCANCE y 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP), del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

- **Despliegue completo de la herramienta VoC:** contemplando la puesta en producción de todos los entornos de medición restantes, así como el total de módulos, la incorporación del resto de fuentes de información y *dashboards*. Deberá incluir todos los requerimientos de nivel 2 detallados en el **Anexo 0 – “Requerimientos herramienta VoC”**, según lo descrito en los apartados 3. ALCANCE y 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP), del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- **Despliegue complementario de la herramienta VoC:** contemplando la puesta en producción de todos los requerimientos (opcionales) de nivel 3 que hayan sido ofertados por el Adjudicatario, detallados en el **Anexo 0 – “Requerimientos herramienta VoC”**, según lo descrito en los apartados 3. ALCANCE y 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP), del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- **Servicio mensual proporcionado por la herramienta de VoC (I):** se trata del servicio recurrente que la herramienta deberá prestar una vez finalizada la implementación inicial y arranque del sistema VoC, incluyendo la puesta en producción de todos los requerimientos de nivel 1 que se detallan en el **Anexo 0 – “Requerimientos herramienta VoC”**, según lo descrito en los apartados 3. ALCANCE y 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP), del presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Este servicio mensual empezará a aplicar como tarde a partir del cuarto mes de contrato.
- **Servicio mensual proporcionado por la herramienta de VoC (II):** se trata del servicio recurrente que la herramienta deberá prestar una vez finalizada la implementación del sistema VoC al completo, incluyendo la implementación de todos los requerimientos de nivel 2 que se detallan en el **Anexo 0 – “Requerimientos herramienta VoC”**, según lo descrito en los apartados 3. ALCANCE y 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP), del presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Este servicio mensual empezará a aplicar como tarde a partir del mes trece de contrato.
- **Servicio mensual proporcionado por la herramienta de Text Analytics:** se trata del servicio recurrente que la herramienta deberá prestar una vez finalizada la implementación y arranque del módulo de *Text Analytics*, incluyendo la puesta en producción de todos los requerimientos de nivel 1 asociados a este módulo que se detallan en el **Anexo 0 – “Requerimientos herramienta VoC”**, según lo descrito en los apartados 3. ALCANCE y 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP), del presente Pliego de

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

Prescripciones Técnicas. Este servicio mensual empezará a aplicar, como tarde, a partir del cuarto mes de contrato.

- Horas de consultoría y analítica avanzada:** Se contempla aquí el empleo de horas de consultor *junior* y/o *senior* y/o de analítica avanzada para el desarrollo de trabajos relacionados con la evolución de la herramienta, según lo descrito en los apartados 3. ALCANCE, 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO y 6. MODELO DE GESTIÓN del presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Los evolutivos basados en horas de consultoría deberán presentarse a través de una propuesta previa, en la que se especifique el objetivo, alcance, plazos, recursos necesarios para su ejecución y resultados esperados. Todas las propuestas deberán ser previamente validadas por Canal antes de su realización, tanto conceptual como económicamente.
- Entregables tras la realización de cada estudio u ola del modelo relacional:** El modelo relacional contempla al final de cada ola/estudio la entrega de datos, informes y otra información, tanto de indicadores para su incorporación a la herramienta VoC como de ficheros de datos de clientes para su actualización en el CRM, según lo descrito en los apartados 3. ALCANCE y 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP), del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Entregables tras las realización de los estudios en profundidad (puntuales y en continuo):** Los estudios en profundidad basados en las distintas técnicas y servicios contemplados en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas deberán presentarse a través de una propuesta previa, en la que se especifique el objetivo, alcance, plazos, recursos necesarios para su ejecución y resultados esperados. Todas las propuestas deberán ser previamente validadas por Canal antes de su realización, tanto conceptual como económicamente según lo descrito en los apartados 3. ALCANCE y 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP), del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Resto de servicios contemplados en el cuadro de precios:** cuotas u horas adicionales, compra de bases de datos, complemento de técnicas, piezas específicas, etc. Todos ellos orientados a enriquecer el funcionamiento del sistema de VoC, la calidad de los estudios y entregables asociados, según lo descrito en los apartados 3. ALCANCE y 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO (PGP), del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, y siempre bajo aprobación previa de Canal.

Los paquetes de trabajo a entregar y/o servicio a prestar en cada fase aparecen identificados y definidos en los puntos 5.1 a 5.4 del presente apartado.

- Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias:** para garantizar el éxito del proyecto será necesario un análisis de las amenazas y oportunidades que se puedan

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

presentar a lo largo del ciclo de vida del mismo. Para intentar que los riesgos no lleguen a materializarse, o que su impacto sea mínimo, se establecerá el correspondiente plan de mitigación para cada uno de ellos.

- **Plan de Gestión de Recursos:** en este plan se tendrán en cuenta los diferentes equipos de trabajo que vayan a participar en las diferentes fases del proyecto. Los licitadores deberán contar como mínimo con el siguiente personal con dedicación al servicio objeto del contrato:
 - **Jefe de Proyecto:** Se encargará de las labores de coordinación y gestión del Contrato, entendidas éstas como todos los trabajos de gestión relacionados con la prestación de todos los servicios objeto de este Contrato. Así mismo, deberá designar y coordinar, dentro del equipo propuesto por el licitador, a aquellas personas que constituirán los diferentes equipos de trabajo de cada parte del proyecto.
 - **Consultores *senior* / *junior*:** Se encargarán, por designación del Jefe de Proyecto, de dirigir y constituir los equipos que deberán realizar los diferentes trabajos que se ejecuten en el marco de este Contrato. Los consultores propuestos por el licitador deberán cubrir, como mínimo los siguientes perfiles:
 - **Consultor especialista en la herramienta de Voz del Cliente:** será el encargado de dirigir la programación y diseño de la plataforma y todos sus componentes (cuestionarios, integraciones y procesamiento de datos, reporting y sistema de respuesta), asegurar su puesta en marcha y correcto funcionamiento a lo largo de la vida del Contrato, siguiendo las pautas de mantenimiento y evolución establecidas en el presente Pliego.
 - **Consultor en Experiencia de Cliente:** en estrecha colaboración con los consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente, será el encargado de supervisar el diseño del pasillo del cliente y procesos en la herramienta, de modo que la plataforma recoja de forma óptima la información de todos los procesos relevantes para los clientes de Canal, así como los *insights* de negocio más relevantes.
 - **Consultor en investigación de mercados (cuantitativo):** experto en técnicas cuantitativas, será el encargado de dirigir el diseño y elaboración de los estudios relacionales y demás estudios que realicemos bajo este tipo de técnicas dentro del contexto de este proyecto, siendo muy relevante su capacidad de comprensión del negocio de Canal, al objeto de optimizar la contribución de estos estudios desde su planteamiento inicial.
 - **Consultor en investigación de mercados (cualitativo):** experto en técnicas cualitativas, será el encargado de dirigir el diseño y elaboración de los estudios cualitativos dentro del contexto de este proyecto, siendo muy relevante su capacidad de

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

comprensión del negocio de Canal, al objeto de optimizar la contribución de estos estudios desde su planteamiento inicial.

- **Consultor en *Business Intelligence (BI)* y *Visual Analytics*:** en estrecha colaboración con los consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente y Experiencia de Cliente, será el encargado de dirigir el diseño, organización y vinculación de la información, elaboración de los *dashboards* y, en general, de toda la traza y visualización de la información del sistema VoC, tanto para el cliente final como para el usuario del sistema.
- **Consultor en *Análítica web*:** es experto en el análisis, visualización, carga y análisis de la información procedente de *Google Analytics* y redes sociales y, en estrecha colaboración con los consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente, Experiencia de Cliente y *BI* y *Visual Analytics*, será el encargado de la inclusión de esta información en los *dashboards* del sistema VoC.
- **Plan de Gestión de la Comunicación:** de la misma manera que en los planes anteriores, se tendrán en cuenta las diferentes fases y sus diferentes modelos de gestión para manejar los flujos de información que se generen en el proyecto. En ésta se incluirán los Modelos de Gestión del ANS, del Servicio, de la Relación y del Contrato que el licitador propone según las directrices contenidas en los sucesivos apartados de este pliego.
- **Plan de Gestión de la Calidad:** en este plan se establecerá cómo se medirá la calidad del servicio prestado (planes de pruebas, satisfacción del cliente interno y la dirección del proyecto, etc.).
- Cierre del Proyecto, **de acuerdo a lo descrito en el punto 5.4. del presente apartado.**

El PGP deberá ser ajustado por el Adjudicatario, una vez realizada la adjudicación, para su aprobación por parte de Canal. Deberá, por tanto, ser aprobado por Canal antes del inicio de los trabajos.

Tras su aprobación, se realizará la **reunión de lanzamiento (*Kick-off*)** que dará paso a la Fase 1. Con esta reunión se pretende que todas las personas que participan en el Proyecto tengan claro su rol en el mismo. Para verificar que el proyecto se desarrolla según este plan, se llevará a cabo un proceso continuado de **seguimiento y control** del mismo a lo largo de todo su ciclo de vida, con el objeto de revisar, apoyar y controlar los procesos que componen el proyecto.

A continuación, se describen con mayor detalle los aspectos a tener en cuenta en cada una de las fases del proyecto.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

5.1. Fase 1.- Arranque: migración y despliegue inicial

Esta fase, que se extenderá durante el periodo indicado en el apartado 2 del Anexo I del PCAP, consistirá en el **arranque de la herramienta de Voz del Cliente**, incluyendo la migración de los históricos y la puesta en marcha de la medición de todo aquello que se venga gestionando hasta ese momento desde la anterior herramienta de VoC de Canal de Isabel II (tanto los entornos en activo como sus funcionalidades asociadas: *Text Analytics, Close the Loop, Dashboards*, etc.), tal y como se describe en el apartado 3. ALCANCE. Para mayor detalle, consultar el **Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx”**, donde aparecen especificados los requerimientos a incluir en esta primera fase (**requerimientos de Nivel 1: “esenciales”**).

Asimismo, en esta fase se deberá dejar **implementada y funcionando la medición del modelo relacional**, tal y como este estuviera funcionando en ese momento en Canal de Isabel II, y se describe en el apartado 3. ALCANCE.

El objetivo de esta fase es poner en marcha el nuevo sistema de medición, tanto en la parte transaccional como en la relacional, garantizando la continuidad de todo aquello que ya se estaba midiendo con el sistema anterior, bajo los mismos parámetros y dimensiones y con las mismas funcionalidades y, al mismo tiempo, dejar preparadas las bases para el despliegue posterior y evolución del nuevo sistema.

Así, durante esta fase, el Adjudicatario iniciará los servicios integrando sus equipos de trabajo, tomando conocimiento del entorno, de las herramientas, de las infraestructuras y medios técnicos, de los procedimientos de trabajo, de los estándares, e incluyendo las actividades necesarias para la transferencia del conocimiento.

A lo largo de esta fase, el Adjudicatario preparará toda la infraestructura, procedimientos y recursos, de cara a ejecutar los servicios tal como se hace en la actualidad, con el compromiso de garantizar la continuidad de los mismos, y que los usuarios y procesos de negocio no sufran una merma de su calidad, es decir que no se vea afectado en ningún caso el servicio de medición de la Experiencia de Cliente.

Estos serán los **paquetes de trabajo** a realizar durante la primera fase (*):

- Para el modelo transaccional:
 - o **PTT1:** Migración de la información desde la herramienta actual y puesta en producción de la herramienta VoC con los requerimientos de nivel 1 recogidos en el **Anexo 0 - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx”**.
- Para el modelo relacional y los estudios en profundidad:
 - o **PTR1:** Estudios del modelo relacional de carácter periódico a través de CATI y CAWI en la Comunidad de Madrid y las provincias de Cáceres y Lanzarote (según lo descrito en el apartado 3.3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas).
 - o **PTR2:** Estudios en profundidad de carácter continuo entre los que se incluyen el estudio de ayuntamientos, grandes clientes, *benchmarking* competitivo y auditorías de calidad de servicio telefónicas y presenciales (según lo descrito en el apartado 3.3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas).

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

- **PTR3:** Otros estudios en profundidad de carácter puntual a través de técnicas cualitativas y cuantitativas presenciales y online entre las que se incluyen focus group/grupos de discusión y complementos de técnicas de *design-thinking*, talleres de co-creación y de expertos, entrevistas personales y telefónicas en profundidad, encuestas telefónicas y online (CATI y CAWI), técnicas de neuromarketing diversas y comunidades virtuales.
- **PTR4:** Otros servicios adicionales que podrán utilizarse para enriquecer la calidad y el resultado de los estudios entre los que se incluyen horas de consultoría, horas de trabajo de campo adicional, compra de BBDD para CATI y CAWI tanto a nivel nacional como internacional, diseño y programación avanzada de cuestionarios, incrementos muestrales en CATIs, inclusión de cuotas adicionales en el diseño de muestral de los estudios, realización de video explainer básico y avanzado, podcasts, infografías/folletos y adaptaciones y entregables de masters, artes finales y editables.

(*) Algunos de los paquetes de trabajo, principalmente los del modelo relacional, serán transversales a todas las fases, por lo que, en cada fase, aplicará lo detallado para esa fase en el apartado 3. ALCANCE, del presente Pliego.

Durante esta primera fase comenzará a tener lugar un seguimiento trimestral, el primero de ellos al término de la misma. De este seguimiento se derivarán los correspondientes controles y correcciones cada 3 meses. Al finalizar el primer control (**3 meses después del arranque de la fase 1**) se procederá a la validación final de los resultados obtenidos y preparación de la siguiente fase.

Así mismo, durante la fase, se podrán empezar a revisar y ajustar los parámetros del ANS asignándose los pesos correspondientes. Esta revisión podrá continuar en la fase 2, como se describe más adelante.

Los licitadores deberán aportar en el PGP todos los aspectos relativos a la gestión de los trabajos de esta fase. Asimismo, la descripción del detalle de los procedimientos de gestión que el licitador aplique para la realización de esta fase se incluirá en el Plan de Comunicación del PGP.

Las actividades de esta fase deben coordinarse con las recogidas en el Plan de Devolución del contrato anterior (a ejecutar por Canal de Isabel II o quien este designe).

La mayoría de las actividades se realizarán en las instalaciones del Adjudicatario, a excepción de aquellas que requieran interacción con el personal de Canal, con clientes, o sean acordadas entre las partes. Estas, a su vez, podrán plantearse de forma presencial o telemática.

5.2. Fase 2.- Estabilización: despliegue posterior y continuidad

En esta fase, que se extenderá durante el periodo indicado en el apartado 2 del Anexo I del PCAP, se llevarán a cabo aquellas acciones que permitan **completar el despliegue de la herramienta de Voz del Cliente**, de modo que esta quede estabilizada con el resto de los entornos y funcionalidades descritos en el apartado 3. ALCANCE. Para mayor detalle, consultar el **Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx”**, donde aparecen especificados los requerimientos a incluir en esta segunda fase (**requerimientos de Nivel 2: “importantes”**).

Asimismo, en esta fase, además de **continuar con los estudios del modelo relacional** ya arrancados en la fase anterior, se deberá dejar **implementada y funcionando la medición de los estudios en profundidad en continuo, además de empezar algún otro de los estudios en profundidad contemplados**, siempre bajo demanda y aprobación previa de Canal de Isabel II. Todo ello, tal y como se describe en el apartado 3. ALCANCE.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

El objetivo de esta fase es estabilizar el nuevo sistema de medición, tanto en la propia herramienta de Voz del Cliente (modelo transaccional) como en el resto de las mediciones (modelo relacional y estudios en profundidad), dejándolo preparado para empezar a enriquecerlo y evolucionarlo.

Estos serán los **paquetes de trabajo** a realizar durante la segunda fase (*):

- Para el modelo transaccional:
 - o **PTT2:** Servicio mensual de mantenimiento y gestión completa de la herramienta VoC previsto para cada entorno de medición, una vez puesta en producción la herramienta con todos los requerimientos de nivel 1 detallados en el **Anexo 0 – “Requerimientos herramienta VoC”**.
 - o **PTT3:** Servicio mensual de mantenimiento y gestión completa de la herramienta de *Text Analytics* una vez puesta en producción la herramienta VoC con todos los requerimientos de nivel 1 relacionados con el *Text Analytics* detallados en el **Anexo 0 – “Requerimientos herramienta VoC”**.
 - o **PTT4:** Despliegue completo de la herramienta VoC con la puesta en producción de todos los entornos de medición restantes, así como el total de módulos, la incorporación del resto de fuentes de información y *dashboards*, incluyendo todos los requerimientos de nivel 2 detallados en el **Anexo 0 – “Requerimientos herramienta VoC”**.
 - o **PTT5:** Aplicación de horas de consultor *junior* y/o *senior* y/o de analítica avanzada para el desarrollo de trabajos relacionados con la evolución de la herramienta, según lo descrito en el apartado 3. ALCANCE, 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO y 6. MODELO DE GESTIÓN del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Para el modelo relacional y los estudios en profundidad:
 - o **PTR1:** Estudios del modelo relacional de carácter periódico a través de CATI y CAWI en la Comunidad de Madrid y las provincias de Cáceres y Lanzarote (según lo descrito en el apartado 3.3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas).
 - o **PTR2:** Estudios en profundidad de carácter continuo entre los que se incluyen el estudio de ayuntamientos, grandes clientes, *benchmarking* competitivo y auditorías de calidad de servicio telefónicas y presenciales (según lo descrito en el apartado 3.3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas).
 - o **PTR3:** Otros estudios en profundidad de carácter puntual a través de técnicas cualitativas y cuantitativas presenciales y online entre las que se incluyen focus group/grupos de discusión y complementos de técnicas de *design-thinking*, talleres de co-creación y de expertos, entrevistas personales y telefónicas en profundidad, encuestas telefónicas y online (CATI y CAWI), técnicas de neuromarketing diversas y comunidades virtuales.
 - o **PTR4:** Otros servicios adicionales que podrán utilizarse para enriquecer la calidad y el resultado de los estudios entre los que se incluyen horas de consultoría, horas de trabajo de campo adicional, compra de BBDD para CATI y CAWI tanto a nivel nacional como internacional, diseño y programación avanzada de cuestionarios, incrementos muestrales en CATIs, inclusión de cuotas adicionales en el diseño de muestral de los estudios, realización de video explainer básico y avanzado, podcasts, infografías/folletos y adaptaciones y entregables de masters, artes finales y editables.

(*) Algunos de los paquetes de trabajo, principalmente los del modelo relacional, serán transversales a todas las fases, por lo que, en cada fase, aplicará lo detallado para esa fase en el apartado 3. ALCANCE, del presente Pliego.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Durante esta segunda fase se mantendrá el seguimiento trimestral, del que igualmente se derivarán los correspondientes controles y correcciones a los 3, 6 y 9 meses. Al finalizar **(9 meses después del arranque de la fase 2)** se procederá a la validación final de los resultados obtenidos y preparación de la siguiente fase.

Así mismo, durante la fase 2 se revisarán y ajustarán los parámetros del ANS asignándose los pesos correspondientes. En caso de que no se alcanzara un acuerdo en dicha revisión, el ANS que se adjunta al presente documento, pasará a ser definitivo para empezar a aplicarse en la Fase 3.

Los licitadores deberán aportar en el PGP todos los aspectos relativos a la gestión de los trabajos de esta fase. Asimismo, la descripción del detalle de los procedimientos de gestión que el licitador aplique para la realización de esta fase se incluirá en el Plan de Comunicación del PGP.

La mayoría de las actividades se realizarán en las instalaciones del Adjudicatario, a excepción de aquellas que requieran interacción con el personal de Canal, con clientes, o sean acordadas entre las partes. Estas, a su vez, podrán plantearse de forma presencial o telemática.

5.3. Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución

En esta fase, que se extenderá durante el periodo indicado en el apartado 2 del Anexo I del PCAP, se llevarán a cabo aquellas acciones que permitan **consolidar y evolucionar la herramienta de Voz del Cliente**, de forma que podamos enriquecer el sistema con el resto de las funcionalidades descritas en el apartado 3. ALCANCE. Para mayor detalle, consultar el **Anexo 0. - "Requerimientos herramienta VoC.xlsx"**, donde aparecen especificados los requerimientos a incluir en esta tercera fase (**requerimientos de Nivel 3: "deseables", de carácter opcional, que el licitador haya decidido incluir en su oferta para implementar en esta tercera fase**).

Asimismo, en esta fase **se continuará con los estudios del modelo relacional, así como con los estudios en profundidad en continuo y todos aquellos otros estudios en profundidad que se entiendan como necesarios y útiles**, siempre bajo demanda y aprobación previa de Canal de Isabel II. Todo ello, tal y como se describe en el apartado 3. ALCANCE.

El objetivo de esta fase es consolidar el nuevo sistema de medición, tanto en la propia herramienta de Voz del Cliente (modelo transaccional) como en el resto de las mediciones (modelo relacional y estudios en profundidad), logrando su evolución y enriquecimiento.

Estos serán los **paquetes de trabajo** a realizar durante la tercera fase (*):

- Para el modelo transaccional:
 - o **PTT3:** Servicio mensual de mantenimiento y gestión completa de la herramienta de *Text Analytics* una vez puesta en producción la herramienta VoC con todos los requerimientos de nivel 1 detallados en el **Anexo 0 – "Requerimientos herramienta VoC"**.
 - o **PTT5:** Aplicación de horas de consultor junior y/o senior para el desarrollo de trabajos relacionados con la evolución de la herramienta, según lo descrito en el apartado 3. ALCANCE, 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO y 6. MODELO DE GESTIÓN del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
 - o **PTT6:** Servicio mensual de mantenimiento y gestión completa de la herramienta VoC previsto para cada entorno de medición, una vez puesta en producción la herramienta con todos los requerimientos de nivel 2 detallados en el **Anexo 0 – "Requerimientos herramienta VoC"**.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

- **PTT7:** Despliegue complementario de la herramienta VoC con la puesta en producción de todos los requerimientos de nivel 3 (opcionales) que hayan sido ofertados por el Adjudicatario, detallados en el **Anexo 0 – “Requerimientos herramienta VoC”**.
- Para el modelo relacional y estudios en profundidad:
 - **PTR1:** Estudios del modelo relacional de carácter periódico a través de CATI y CAWI en la Comunidad de Madrid y las provincias de Cáceres y Lanzarote (según lo descrito en el apartado 3.3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas).
 - **PTR2:** Estudios en profundidad de carácter continuo entre los que se incluyen el estudio de ayuntamientos, grandes clientes, *benchmarking* competitivo y auditorías de calidad de servicio telefónicas y presenciales (según lo descrito en el apartado 3.3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas).
 - **PTR3:** Otros estudios en profundidad de carácter puntual a través de técnicas cualitativas y cuantitativas presenciales y online entre las que se incluyen focus group/grupos de discusión y complementos de técnicas de *design-thinking*, talleres de co-creación y de expertos, entrevistas personales y telefónicas en profundidad, encuestas telefónicas y online (CATI y CAWI), técnicas de neuromarketing diversas y comunidades virtuales.
 - **PTR4:** Otros servicios adicionales que podrán utilizarse para enriquecer la calidad y el resultado de los estudios entre los que se incluyen horas de consultoría, horas de trabajo de campo adicional, compra de BBDD para CATI y CAWI tanto a nivel nacional como internacional, diseño y programación avanzada de cuestionarios, incrementos muestrales en CATIs, inclusión de cuotas adicionales en el diseño de muestral de los estudios, realización de video explainer básico y avanzado, podcasts, infografías/folleto y adaptaciones y entregables de masters, artes finales y editables.

(*) Algunos de los paquetes de trabajo, principalmente los del modelo relacional, serán transversales a todas las fases, por lo que, en cada fase, aplicará lo detallado para esa fase en el apartado 3. ALCANCE, del presente Pliego.

Durante esta tercera fase se mantendrá el seguimiento trimestral, del que igualmente se derivarán los correspondientes controles y correcciones cada 3 meses. Al finalizar (**21 meses después del arranque de la fase 3**) se procederá a la validación final de los resultados obtenidos y preparación de la siguiente fase.

Los parámetros del ANS revisados y acordados en la segunda fase, entrarán en funcionamiento en esta tercera fase, incluido el esquema de penalizaciones, aplicándose al mismo una cuantía del 100%.

Los licitadores deberán aportar en el PGP todos los aspectos relativos a la gestión de los trabajos de esta fase. Asimismo, la descripción del detalle de los procedimientos de gestión que el licitador aplique para la realización de esta fase se incluirá en el Plan de Comunicación del PGP.

La mayoría de las actividades se realizarán en las instalaciones del Adjudicatario, a excepción de aquellas que requieran interacción con el personal de Canal, con clientes, o sean acordadas entre las partes. Estas, a su vez, podrán plantearse de forma presencial o telemática.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios

Durante esta fase el Adjudicatario debe comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para devolver el servicio a Canal, o a quien éste designe. **El Adjudicatario deberá facilitar toda la información sobre el modelo de datos del nuevo sistema de Voz del Cliente implementado, y trabajará coordinadamente con Canal, o quien este designe, en aclarar todas las dudas que surjan sobre el modelo o singularidades en los datos, a la hora de devolver el servicio.**

En cualquier momento de la vida de este contrato (no sólo durante esta fase), el Adjudicatario estará obligado a **facilitar toda la información disponible** referida a registros de los usuarios, datos (brutos o tratados) de estudios y análisis, información cuantitativa, cualitativa y cualquier otro registro o documentación que se haya generado desde el inicio de la prestación del servicio.

Cuando termine el contrato y se cancele el servicio, el Adjudicatario deberá destruir toda la información relacionada con Canal de forma segura. Asimismo, todos los registros requeridos por Canal a la finalización del servicio le serán entregados en el formato que se determine de común acuerdo (SPSS, Excel, CSV, Quantum, etc.).

Esta fase se deberá abordar 3 meses antes de la finalización del servicio, ya sea por cumplimiento del plazo inicial establecido para el contrato o el plazo de sus extensiones, o por la resolución del contrato.

Los paquetes que aplicarán a la fase 4 son los mismos que los de la Fase 3.

Durante esta fase, adicionalmente a la devolución del servicio, la ejecución de los servicios seguirá siendo responsabilidad del Adjudicatario, aplicándose las mismas condiciones que las descritas en la fase 3.

El Adjudicatario deberá gestionar el Plan de Devolución a lo largo del proyecto, por lo que en los procesos de gestión de cambios que se implanten, deberá controlar que los cambios que afectan a este Plan son actualizados en el mismo. El Plan de Devolución, deberá incluir el conjunto de actividades necesarias para la correcta devolución del Servicio y su conocimiento asociado por parte del Adjudicatario, cuando se produzca la terminación de la relación contractual. Por lo tanto, se deberán incluir en los diferentes planes del PGP todos los aspectos relativos a esta fase:

- Aspectos generales del Plan.
- Planificación detallada, con detalle de los hitos, el calendario de ejecución, responsables, interdependencias.
- Recursos, roles y responsabilidades de Canal y del Adjudicatario durante la ejecución del Plan.
- Transferencia de conocimiento: Informe finalización, lecciones aprendidas, encuesta satisfacción clientes internos, etc.

El Adjudicatario debe comprometerse a ejecutar el Plan de Devolución, si así le es solicitado por Canal, y a disponer de recursos con conocimiento del entorno particular de Canal durante al menos 6 meses tras la devolución del Servicio.

6. MODELO DE GESTIÓN

Canal considera que, para el éxito de este proyecto, es imprescindible un Modelo de Gestión con los Proveedores sólido y consistente, capaz de evolucionar los servicios externalizados de acuerdo a la evolución del negocio y de la tecnología.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

En este apartado describiremos el Modelo de Gestión requerido por Canal. En el PGP, el proveedor deberá describir con detalle suficiente la organización de sus equipos de trabajo. Esta descripción debe incluir el detalle de los procedimientos que utilizará durante la vigencia del contrato para la gestión y supervisión de los servicios y de los equipos de trabajo implicados en la prestación de los servicios.

En su diseño, el proveedor debe contemplar el Modelo de Gestión que se describe a continuación. El proveedor debe establecer y detallar en el Plan los requerimientos de su modelo organizativo respecto a la participación de personal de Canal.

6.1. Gestión de los Servicios

El Adjudicatario es responsable de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios prestados y de que estos se presten de acuerdo a los niveles de calidad acordados con Canal.

El objetivo que persigue Canal es disponer de un entorno de gestión estándar que permita realizar cambios o incorporaciones durante el Contrato o tomar decisiones a su finalización, sin impacto significativo.

El Proveedor deberá incluir en el Plan de Comunicación del PGP la descripción del entorno de gestión de servicios que propone utilizar.

Durante los primeros dos meses de la Fase 1, el Adjudicatario deberá hacer entrega a Canal, si Canal así lo requiriera, de un Manual de Procedimientos conteniendo todos los procesos de Gestión que utilizará, debiendo detallar la participación requerida de personal de Canal en cada uno de ellos. Este manual deberá ser revisado y aprobado por Canal.

Canal se reserva el derecho de, por sí mismo o por un tercero y en cualquier momento, auditar la forma en que el Adjudicatario está entregando sus servicios, controlando que éstos se ejecutan conforme a las definiciones y que asignan los recursos necesarios para su desarrollo.

6.1.1. Migración de la información (Modelo transaccional)

La migración de la información del sistema actual al nuevo se llevará a cabo conforme a lo indicado en el apartado 3. ALCANCE. Se deberá incorporar al nuevo sistema toda la información de los registros cargados en el sistema anterior y las encuestas enviadas y respondidas con carácter previo (volumetrías y estadísticas, resultados de encuestas, datos de clientes, casos gestionados en el *Close the Loop*, etc.), así como la información de negocio relacionada con cada encuesta, asegurando la correcta comparabilidad del dato con las encuestas futuras. Toda la información habrá de migrarse tanto de forma **bruta** como **tratada**, así como en sus dimensiones **individual** (por contrato, cliente, etc.) o **agregada**.

Canal facilitará la información del modelo de datos del actual sistema de Voz del Cliente, y trabajará coordinadamente con el Adjudicatario en aclarar todas las dudas que surjan sobre el modelo o singularidades en los datos. Al encontrarse el actual sistema en producción, este podría sufrir evoluciones que afecten al modelo, en cuyo caso, dichos cambios serán comunicados al Adjudicatario tan pronto sean definidos, para que sean tenidos en cuenta en el proceso de migración.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

El Adjudicatario será el responsable de analizar el modelo de datos actual e identificar cómo realizar la extracción de la información, las transformaciones que la información precise, o información adicional de enriquecimiento que pudiera necesitar. **Todas las actividades de extracción, limpieza, depuración, transformación y carga de la información constituyen parte de las tareas incluidas en el paquete de trabajo de migración del presente contrato.**

En el caso de que las extracciones masivas de información pudieran impactar en los sistemas de Canal de Isabel II, el Adjudicatario deberá validar el procedimiento de extracción con los técnicos de Canal, realizar pruebas parciales de extracción que permitan valorar el impacto real en los procesos y coordinarse para definir las ventanas en las que la extracción podrá realizarse, planificando los trabajos de extracción que sean precisos.

Será necesario elaborar una **estrategia y plan de migración global**. La estrategia contemplará toda la información a migrar y el plan de migración deberá contemplar las sucesivas pruebas que se realizarán, así como los planes de pruebas y *reporting* necesarios para su validación. Al menos, deberán entregarse los siguientes documentos:

- Estrategia de migración (cargas incrementales, sucesivas, totales, etc.)
- Plan de migración.
- Plan de pruebas – debe incluir:
 - Pruebas unitarias.
 - Pruebas integradas.
 - Pruebas de carga y rendimiento.
 - Pruebas de validación de la información.

Asimismo, durante el proceso de migración, el Adjudicatario deberá:

- Implementar todos los programas y procesos de migración definidos en el plan que, al menos, deberán incluir:
 - Procedimientos automatizados para la extracción de la información del sistema actual.
 - Conversiones y transformaciones de datos (formatos, códigos u otros cálculos precisos).
 - Depuración automatizada de la información. En aquellos casos donde no sea posible, se deberán suministrar a Canal de Isabel II las reglas para la depuración y toda la información necesaria para poder depurar en origen.
 - Carga en el nuevo sistema.
- Implementar el *reporting* necesario para validar la migración.
- Realizar sucesivas pruebas de migración, con el objeto de validar la estrategia y los programas implementados.
- Ajustar el plan de migración y el plan de pruebas conforme a las pruebas realizadas.
- Realizar al menos una prueba de migración completa de la información, antes de la fase de corte. Ejecutar las tareas de validación de la información, identificar excepciones y ajustes necesarios, actualizar los programas de migración y las pruebas de validación.
- Preparar un plan detallado para la fase de corte (incluyendo tareas previas que permitan, si así se necesitara, hacer una migración progresiva de las entidades, reduciendo la cantidad de información a migrar durante esta fase).
- Acordar con Canal de Isabel II, la fecha para la ejecución del plan de corte, en base a las necesidades de negocio de Canal de Isabel II (minimizar el impacto de la indisponibilidad).
- Ejecutar el plan de corte, que incluya la migración del 100% de la información detallada en el apartado 3. ALCANCE.
- Ejecutar los reportes que permitan validar la información migrada.
- Dar acceso al nuevo sistema de producción a los usuarios (no podrá hacerse hasta haber validado la información migrada).

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

En caso de que sea necesario un tiempo de parada entre el sistema actual y la entrada en funcionamiento del nuevo sistema de Voz del Cliente (fase de corte), este no podrá superar las 24 horas, tiempo en el que está enmarcada la ventana máxima de migración. Es por ello muy aconsejable que la estrategia de migración pueda plantearse como incremental, ya que de esta forma se podrá ir realizando una migración progresiva de todas las entidades, dejando un conjunto de información mínimo pendiente de migrar durante la fase de corte del cambio de sistema.

En el **Anexo I - “Volumetría y escenarios previstos”** se detalla la información necesaria para el dimensionamiento de esta actividad. Así mismo, para mayor detalle, consultar el **el Anexo 0 – “Requerimientos herramienta VoC”**.

6.1.2. Mantenimiento del servicio (Modelo transaccional)

El servicio de mantenimiento de la herramienta de Voz del Cliente deberá ser gestionado por el Adjudicatario y perseguir los siguientes objetivos:

- Estabilizar la solución en producción, consiguiendo un servicio de soporte que satisfaga las exigencias que las áreas de Canal de Isabel II demandan para el nuevo sistema de Voz del Cliente, asegurando su satisfacción.
- Disponer de un equipo de trabajo suficientemente dimensionado y con la experiencia y perfiles adecuados para hacer frente al servicio con garantía.
- Definir un modelo de gestión de servicio que permita medir y controlar el nivel de servicio ofertado mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y detectar y corregir desviaciones rápidamente.
- Garantizar la evolución adecuada de los sistemas en consonancia con los cambios en los procesos empresariales y/o normativos.
- Identificar áreas de mejora y adaptaciones en la solución implantada que permitan disponer de entornos más estables, más fáciles de mantener y con mayor funcionalidad.
- Garantizar una gestión eficiente del conocimiento del sistema, tanto dentro del equipo del Adjudicatario como dentro del equipo de Canal de Isabel II. Para ello será objetivo primordial elaborar y mantener actualizada la documentación relativa a todo el sistema implementado en Canal.

Para el cumplimiento de estos objetivos el Adjudicatario debe ofrecer los siguientes servicios:

- **Soporte a usuarios:**

El equipo de mantenimiento deberá ofrecer soporte telefónico y telemático a las consultas planteadas sobre el sistema por parte de los usuarios, resolviendo consultas sobre funcionalidades operativas, así como proporcionando soporte en la notificación de incidencias o gestión de solicitudes. El equipo de soporte al usuario deberá recabar de éste la información suficiente para poder identificar la posible anomalía.

Asimismo, habrá de contemplarse el soporte relacionado con procesos de especial criticidad que necesiten de la atención de los consultores expertos, realizándose un seguimiento detallado para ayudar en la resolución del problema.

El Adjudicatario proporcionará un número de teléfono convenientemente dimensionado para proporcionar este soporte y utilizará las herramientas adecuadas para la atención telemática. El plazo de respuesta a dichas consultas no excederá de 8 horas.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

- **Peticiones de servicio:**

Se definen peticiones de servicio aquellas solicitudes cuyos trabajos asociados no implican un cambio en el *software* de la aplicación existente, tales como los siguientes:

- Parametrizaciones de la aplicación
- Creación de roles o usuarios
- Generación de informes
- Extracciones de información
- Consultas a soporte de fabricante
- Estimación gruesa de evolutivos

Se deberán resolver en un plazo de 4 días laborables.

El servicio de mantenimiento también incluirá la realización y monitorización de procesos de carácter periódico en el sistema, los cuales serán autogestionados proactivamente por el Adjudicatario.

- **Mantenimiento correctivo:**

Las funciones del servicio de mantenimiento correctivo tienen como objetivo resolver el funcionamiento incorrecto de la aplicación sin que se alteren las especificaciones funcionales. Son actividades que modifican la herramienta y su documentación para aplicar soluciones permanentes o soluciones alternativas temporales (*workarounds*) para corregir, eliminar, resolver o minimizar el impacto de los defectos conocidos (problemas o incidencias). Las soluciones alternativas temporales pueden inicialmente ser empleadas para prevenir incidencias adicionales, pero el resultado final del soporte correctivo es una solución permanente. Estas modificaciones no están hechas con el propósito de cambiar la funcionalidad, pero pueden incluir la recuperación de funcionalidades de los usuarios, sólo para garantizar el cumplimiento con los requisitos base.

El mantenimiento correctivo incluirá las actividades relacionadas con la resolución de errores funcionales, técnicos y de datos de la aplicación.

La criticidad de las incidencias será determinada conjuntamente con Canal de Isabel II. Los cambios en la categorización de las mismas se coordinarán entre Canal y el Adjudicatario.

Una incidencia se considera resuelta sólo cuando la entrega ha sido aceptada y la solución ha sido implantada en productivo.

Para el cómputo del tiempo de resolución de las incidencias de cara a medir los ANS, el Adjudicatario podrá proponer justificaciones a las causas de suspensión quedando a único criterio del Canal de Isabel II su aceptación.

El Adjudicatario deberá ofrecer un servicio de soporte correctivo que atienda las incidencias conforme a la siguiente tabla:

- Prioridad 1 (críticas: el sistema no está funcionando en procesos críticos, incluidos los procesos *batch*): Tiempo de Respuesta: 4 horas.
- Prioridad 2 (importantes: el sistema no está funcionando en procesos importantes): Tiempo de respuesta: 8 horas.
- Prioridad 3 (medias: funcionalidades no críticas o importantes afectadas): Tiempo de respuesta: 1 día hábil.
- Prioridad 4 (bajas: bajo impacto para los usuarios): Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.

- **Gestión de problemas:**

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

Se entiende por problema la causa desconocida de una o más incidencias, en la que resulta fundamental el descubrimiento de una solución definitiva que resuelva la causa raíz del problema y la aparición de nuevas incidencias, así como soluciones temporales durante la identificación y resolución del problema.

Un problema, por definición, es una incidencia recurrente, es decir, que se ha repetido varias veces. Aunque se puedan haber proporcionado soluciones a los “síntomas”, el hecho de que se repita de forma recurrente la incidencia demuestra que el problema sigue sin resolverse.

Una incidencia podrá ser considerada como problema a partir de la tercera repetición de la incidencia en el plazo de 1 mes, momento en que se procederá al registro de un problema. También se considera problema una incidencia o casuística sobre la que se desconozca la causa y se encuentra justificado realizar una investigación adicional para controlar el riesgo, el coste y la planificación.

En este tipo de gestión resulta básica la colaboración entre Canal y el Adjudicatario para la identificación real del problema y conseguir su resolución.

La respuesta a un problema debe de contener, al menos:

- La descripción de las acciones que se van a seguir para su resolución.
- Plan de acción detallado con fechas de finalización de cada una de las acciones.

• **Mantenimiento evolutivo:**

Para cada solicitud de mantenimiento evolutivo el Adjudicatario deberá analizar y presupuestar la misma en horas de consultoría *senior*, de consultoría *junior* y/o de analítica avanzada según corresponda. Las actividades de gestión asociadas a la solicitud deberán estar incluidas en dicho presupuesto.

Esta presupuestación deberá realizarse cumpliendo con los plazos marcados en los ANS según la naturaleza del trabajo. Canal de Isabel II revisará el presupuesto en horas de consultoría *senior*, de consultoría *junior* y/o de analítica avanzada y solicitará toda la información aclaratoria que precise. A partir del análisis y presupuesto realizados, Canal de Isabel II determinará si aprueba el presupuesto, en cuyo caso se planificarán y ejecutarán estas solicitudes, siempre supeditándose a la criticidad de las actividades del mantenimiento correctivo.

En el caso de sufrir modificaciones funcionales durante el desarrollo de una solicitud de mantenimiento evolutivo, deberá volverse a presupuestar por el Adjudicatario y aceptar por Canal de Isabel II teniendo en cuenta las modificaciones en las que se incurra.

Concluidas las pruebas, el Adjudicatario notificará a Canal de Isabel II la finalización del desarrollo y entregará la documentación específica de la nueva funcionalidad, así como la documentación existente actualizada. Canal de Isabel II revisará la documentación y realizará las pruebas de aceptación.

Una solicitud de mantenimiento evolutivo se considerará resuelta sólo cuando la entrega haya sido aceptada y la solicitud haya sido implantada en productivo.

Estos servicios se facturarán en base a los trabajos certificados por Canal de Isabel II y puestos en producción. En aquellas solicitudes en las que surja la necesidad de ampliarlas, el Adjudicatario deberá pasar una nueva presupuestación para su posterior aprobación por parte de Canal de Isabel II, no pudiendo acometer los nuevos trabajos sin contar con dicha aprobación.

• **Mantenimiento preventivo**

Se considera mantenimiento preventivo a aquellas actuaciones encaminadas a mejorar el rendimiento de la aplicación o a evitar posibles incidencias. Son actividades que examinan las aplicaciones y los procesos con el fin de crear cambios para mejorar el rendimiento y planificación de capacidad. También se realizan las actividades

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

requeridas por los cambios derivados de modificar una aplicación y su documentación, para mejorar el funcionamiento de la aplicación, su rendimiento o mantenimiento, o para evitar problemas futuros. Las modificaciones no son hechas con el propósito de cambiar funcionalidades.

• **Administración técnica y funcional**

Se considera administración técnica y funcional la realización de todas aquellas labores encaminadas a la gestión, explotación y operación de todos los servicios y productos que constituyen la plataforma, así como su entorno de ejecución y dependencias con servicios de infraestructura, y que tienen como objetivo el mantenimiento, optimización y evolución operativa de la solución, asegurando los niveles de disponibilidad y rendimiento demandados en los pliegos. Estas actividades deberán desarrollarse por parte del Adjudicatario de forma transversal a todos los servicios descritos anteriormente.

El coste de los trabajos de mantenimiento se distribuirá de la siguiente manera:

1. **Los servicios de soporte a usuarios, peticiones de servicio, mantenimiento correctivo, gestión de problemas, mantenimiento preventivo y administración técnica y funcional, quedan comprendidos dentro del servicio o fee mensual que se pagará por la herramienta de Voz del Cliente.**
2. **Los servicios de mantenimiento evolutivo se pagarán aparte. Canal analizará la propuesta por parte del Adjudicatario, que deberá justificar las horas de consultoría *senior*, consultoría *junior* y/o analítica avanzada de trabajo que conllevará la realización y puesta en producción del evolutivo. Siempre será necesaria la aprobación de Canal antes de poner en marcha un evolutivo.**

Todas las actividades de mantenimiento deberán atenderse, al menos, durante el horario de trabajo especificado en el apartado 7.4. del presente Pliego.

El servicio de mantenimiento del sistema estará sujeto al cumplimiento de los Acuerdos Nivel de Servicio del Canal de Isabel II, establecidos para este servicio dentro del **Anexo VII – “Tabla de Acuerdo Nivel de Servicio (ANS) y Penalizaciones”**.

6.1.3. Gestión de calidad del servicio

Sin perjuicio de que Canal de Isabel II establezca sistemas y/ o herramientas de monitorización para la gestión y control de este servicio, será responsabilidad del Adjudicatario la medición de la Calidad de Servicio y de las penalizaciones exigidas en los pliegos que rigen el contrato, consecuentemente el licitador debe describir en detalle el procedimiento y herramientas que propone utilizar para la gestión de la Calidad de Servicio.

El licitador debe facilitar, al menos, información detallada sobre:

- El proceso de seguimiento y medición del nivel de servicio y el tratamiento de desviaciones.
- Los informes periódicos que propone facilitar para la monitorización del servicio.
- El procedimiento de aplicación de penalizaciones.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

Independientemente de las penalizaciones que sean de aplicación y sin necesidad de requerimiento previo, el Adjudicatario deberá elaborar, presentar a Canal de Isabel II y, en su caso, implementar sin coste adicional para Canal de Isabel II, un Plan de Acciones Correctivas (“PAC”) para todos los incumplimientos en los que incurra, en un plazo inferior a 15 días naturales desde la resolución de la incidencia.

6.2. Gestión del ANS

El Proveedor debe describir en detalle el procedimiento y herramientas que propone utilizar para la gestión del Acuerdo de Nivel de Servicio. El Proveedor debe facilitar información detallada sobre:

- El proceso de seguimiento del nivel de servicio y el tratamiento de desviaciones.
- Los informes periódicos que propone facilitar para la monitorización del servicio.
- El procedimiento de aplicación de penalizaciones.
- El proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS.

Sin perjuicio de que se establezca en el futuro como medida del ANS la que se obtenga a través de la herramienta de monitorización que utilice Canal para la gestión y control de este servicio, será responsabilidad del Adjudicatario la medición del ANS y de las penalizaciones exigidas en este pliego.

6.3. Gestión de la Relación

El Adjudicatario debe describir en el Plan de Gestión de la Comunicación del PGP un Modelo de Relación *end-to-end* así como la estrategia y planificación para su implantación, paralelamente con el Modelo de Gestión de Servicios. En la definición y diseño de este Modelo el Adjudicatario debe tener presente los siguientes principios que se consideran clave para el éxito de este proyecto:

- Asegurar que se dispone de la necesaria flexibilidad para responder a los cada vez más rápidos cambios del entorno de negocio de Canal.
- Asegurar que la relación definida incluye de forma proactiva la innovación y que esta se traduce en beneficios para Canal.

En el siguiente apartado se describe el Modelo de Relación (Modelo de Referencia) requerido habitualmente por Canal. No obstante, Canal, conocedor de que el volumen de los trabajos a realizar no precisa de un modelo tan específico, permitirá que los licitadores, basándose en las principales directrices de este modelo, describan en el Plan de Comunicación del PGP un modelo propio de relación entre Canal y el Proveedor.

6.3.1. Modelo de Referencia

El Modelo de referencia se estructura en tres niveles:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

- El **nivel estratégico** es el encargado de velar por que la estrategia y objetivos del proyecto estén alineados con los corporativos, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- El **nivel táctico** se encarga de transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción y de coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.
- El **nivel operacional** se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.

En el nivel de gestión estratégica se establece el **Comité de Dirección**, en el que participa Canal y el Adjudicatario asignando a cada uno un **Director Ejecutivo**, capaces de asegurar el nivel de decisión y compromiso que requieren las disposiciones estratégicas requeridas a este nivel del modelo.

Entre otras, son responsabilidad del Comité de Dirección:

- Aprobar los cambios al Acuerdo de Nivel de Servicio propuestos por el Comité de Seguimiento y Control.
- Aprobar los cambios en el ámbito del Servicio propuestos por el Comité de Seguimiento y Control.
- En general, discutir cualquier incidencia o problema surgido durante la ejecución del Servicio.
- Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica que pueda surgir a lo largo del Servicio.
- Resolver cualquier conflicto continuado entre los participantes en el proyecto, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión subordinados dentro del presente Modelo de Relación.

El Comité de Dirección se reunirá semestralmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o dentro de los 10 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

En un nivel de gestión táctico, Canal y el Adjudicatario asignarán ambos un **Jefe de Proyecto** para establecer el **Comité de Seguimiento y Control**, encargado de dirigir, monitorizar y controlar la ejecución de todos los servicios.

Entre otras, son responsabilidad del Comité de Seguimiento y Control:

- Asegurar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, se desarrollen e implementen planes de resolución de problemas.
- Monitorizar el estado de los servicios.
- Revisar, actualizar y controlar el cumplimiento de la planificación.
- Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del Servicio.
- Discutir nuevos requerimientos o cambios. Revisar y aprobar las peticiones de cambio.
- Asegurar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el Adjudicatario está disponible y dispone de los recursos, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivo acordados y calcular, en su caso, las penalizaciones aplicables.
- Servir como punto único de contacto entre las organizaciones de Canal y del Adjudicatario para todos los asuntos relacionados a nivel de gestión táctico del Servicio.
- Controlar que la facturación se está realizando conforme a los acuerdos y resolver cualquier problema relacionado con el precio o los pagos.
- Revisar y facilitar al Comité de Dirección cualquier información que le sea solicitada.

El Comité de Seguimiento y Control se reunirá trimestralmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o después de 2 días laborables tras una petición de cualquiera de los Jefes de Proyecto.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

En un nivel de gestión operativo, Canal y el Adjudicatario trabajarán en plena coordinación para la consecución de los objetivos de los Servicios objeto del contrato. Se nombrará a un **Responsable Operativo** de cada una de las partes, cuyas responsabilidades se detallan a continuación:

- Revisar la lista de tareas pendientes y asignar prioridades.
- Revisar y priorizar las peticiones recibidas.
- Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del Servicio.
- Discutir nuevos requerimientos o cambios. Revisar y aprobar las peticiones de cambio menores.
- En el caso de que el cambio sea significativo elaborar informe propuesta para el Comité de Seguimiento y Control.
- Verificar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el Adjudicatario está disponible y dispone de los recursos, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Revisar la tendencia de los niveles de servicio y establecer acciones correctoras.
- Servir como interlocutor entre las organizaciones de Canal y del Adjudicatario para todos los asuntos del día a día relacionados con el Servicio.
- Revisar y facilitar al Comité de Seguimiento y Control cualquier información que le sea solicitada.

Se establecerán las reuniones de trabajo que se consideren necesarias a petición de cualquiera de las partes.

6.4. Gestión del Contrato

Canal considera como un requerimiento imprescindible contar con estructuras de contrato flexibles, que permitan los cambios en cualquier aspecto del servicio que sea preciso como consecuencia de cambios en la demanda de servicios a los usuarios o áreas de negocio de Canal, o cambios en el entorno de negocio de Canal. Además, debe garantizar que el proyecto se beneficia del avance de la tecnología, tanto en mejoras de calidad de servicio o productividad como en su coste.

En un contrato susceptible de ser de larga duración como el que se recoge en este pliego, se producen cambios en el entorno gestionado y en el de negocio que provocan la necesidad de variar el ámbito y alcance inicialmente definidos para los Servicios.

El Adjudicatario debe incluir en el Plan de Gestión del Alcance una descripción de los procedimientos, métodos y herramientas que propone implantar para la gestión del ámbito y alcance, que englobamos dentro del concepto de Gestión de Contrato. El Adjudicatario debe incluir en el Modelo de **Gestión de Contrato** qué propone para conseguir estos objetivos. El Adjudicatario deberá proponer concretamente un **Procedimiento de Gestión de Cambios** al Contrato capaz de gestionar:

- Cambios mayores y menores al Contrato.
- Cambios en los documentos de Contrato y en los Apéndices.
- Cambios en el Ámbito de los Servicios contenido en el Contrato.
- Cambios en el ANS.
- Cambios como consecuencia de la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o de los Planes de Transformación.
- Cambios en las actividades de negocio (nuevos servicios, abandono de actividades, etc.) o en la organización de Canal que impactan en el ámbito, volúmenes o la forma de entrega de los servicios.
- Cualquier otro cambio que pueda afectar a la estructura o contenido de los contratos que regulan la prestación de los servicios.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

Cualquiera de estos cambios deberá ser aprobado por Canal y justificado por cambios en las necesidades de Canal.

7. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

7.1. Plazos de ejecución

El plazo de ejecución se encuentra recogido en el apartado 2 del Anexo I del PCAP.

7.2. Equipos de trabajo

- El licitador habrá de identificar de forma expresa en el Plan de Recursos del PGP los equipos ofertados para cada una de las fases del proyecto.
- El licitador deberá proporcionar las características de los equipos de trabajo debidamente detallados incluyendo para cada uno:
 - Descripción de las categorías profesionales necesarias, incluyendo las tareas y actividades a realizar por cada una, así como las responsabilidades a asumir.
 - Número de personas dedicadas al proyecto por cada categoría profesional.
 - Perfil profesional asociado a cada puesto de trabajo.
 - Dedicación, en jornadas, de cada uno de los perfiles.
 - Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5 del Anexo I del PCAP.
- El Adjudicatario deberá constituir el equipo de trabajo ofertado de la fase 1 en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de firma del Acta de Inicio. En caso contrario, el Adjudicatario incurrirá en la penalización correspondiente como queda reflejado en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.
- De igual forma, a la finalización de la fase 1, el Adjudicatario vendrá igualmente obligado a constituir o mantener el equipo ofertado para las demás fases (2, 3 y 4). En caso contrario, el Adjudicatario incurrirá en la penalización correspondiente como queda reflejado en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.
- Para la conformidad definitiva por parte de Canal de los equipos de proyecto, el Adjudicatario presentará a Canal los certificados técnicos y laborales requeridos en el apartado 5 del Anexo I del PCAP.
- Canal considera un factor clave para el éxito del proyecto la permanencia de ciertas personas para la ejecución de algunas tareas. Además, si bien entiende que la gestión de su personal es responsabilidad del Adjudicatario, desea mantener un nivel de rotación de personal limitado, garantizando la capacidad y estabilidad del equipo, con el fin de ayudar a evitar riesgos en la entrega de los servicios.
- Cualquier modificación en los equipos de trabajo suscitada por el Adjudicatario requerirá las siguientes condiciones:

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio con un plazo mínimo de 15 días de preaviso.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, junto con las certificaciones técnica y laboral exigidas para la prestación de los servicios incluidos en este contrato.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte de Canal.
- El Adjudicatario dispone de un plazo máximo de 15 días para sustituir el recurso desde la fecha de la baja del mismo en el equipo, transcurrido el cual el Adjudicatario incurrirá en la penalización correspondiente como queda reflejado en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.

Nota: en el ANS se han incluido parámetros concentrados en medir estos requisitos referidos al personal.

- El Proveedor deberá facilitar los currículos de las personas que asignará para las posiciones de dirección y coordinación de este proyecto, y currículos genéricos que definan los perfiles del personal técnico que formará los equipos de trabajo.
- Los datos se detallarán en el formulario adjunto como **Anexo VI – “Cuestionario de personal”** del presente Pliego.
- Se requiere que el licitador indique en la oferta, en su caso, la parte del contrato que tenga previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a los criterios de selección cualitativa establecidos en el apartado 5 del Anexo I del PCAP, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización. En caso de que los subcontratos que no se ajusten a lo indicado en la oferta, por celebrarse con empresarios distintos de los indicados nominativamente en la misma o por referirse a partes de la prestación diferentes a las señaladas en ella, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que se hubiese cursado la notificación y aportación de las justificaciones correspondientes, siempre que Canal de Isabel II no hubiese notificado dentro de ese plazo su oposición a los mismos. Este régimen será igualmente aplicable si los subcontratistas hubiesen sido identificados en la oferta mediante la descripción de su perfil profesional (ver cláusula 25 del PCAP).
- Ante cualquier cambio del equipo, el solapamiento de recursos para la transferencia del conocimiento no generará coste alguno para Canal.
- Personal técnico de Canal podrá, periódicamente, desplazarse a las instalaciones del Adjudicatario para comprobar la correcta ejecución de los trabajos.

7.3. Lugar de realización de los trabajos

De manera general, las tareas a realizar en el marco del contrato se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, excepto aquellos trabajos que, por su naturaleza, requieran ser ejecutados en las dependencias de Canal.

En el caso de que los trabajos se realicen en las instalaciones del Adjudicatario, los costes derivados de las posibles conexiones necesarias con Canal serán por cuenta del mismo.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

7.4. Calendario y horario de los trabajos

La prestación de servicios descritos en este pliego deberá considerarse principalmente en la franja horaria entre las 9h y las 18h, si bien, en ocasiones los trabajos requerirán la flexibilidad horaria que el contexto determine, rigiéndose de acuerdo con el calendario de festivos nacionales de España, autonómicos de la Comunidad de Madrid y locales del municipio de Madrid.

8. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Se adjunta a este pliego el **Anexo VII – “Tabla de Acuerdo Nivel de Servicio (ANS) y Penalizaciones”**, con los parámetros que, inicialmente, será necesario cumplir para considerar que el Adjudicatario cumple con los compromisos derivados del sistema de medición de Voz del Cliente en Canal de Isabel II. El licitador puede proponer valores diferentes o parámetros adicionales, justificando convenientemente su inclusión y con un detalle similar, al menos, al que se marca en dicho anexo. Canal, a su único criterio, podrá considerar o no los cambios sugeridos por el que definitivamente se convierta en el Adjudicatario.

El ANS acordado y el procedimiento para su gestión, tendrán carácter contractual.

8.1. Medida de los parámetros del ANS

Cada parámetro del ANS acordado será medido trimestralmente, salvo que expresamente se establezca otro periodo de medición. El Adjudicatario entregará un informe para dicho periodo que permita determinar si ha conseguido los niveles de servicio acordados. Este informe podrá ser publicado en panel electrónico propiedad del Adjudicatario. El Adjudicatario, en este caso, dará acceso a este panel a Canal mediante usuario y contraseña.

8.2. Proceso de Revisión del nivel de cumplimiento de los ANS

Trimestralmente se revisarán conjuntamente los informes previamente enviados por el Adjudicatario, para establecer y acordar el cumplimiento de los compromisos por parte del mismo.

Tal como ya se ha dicho, el **Anexo VII** del presente pliego recoge el Acuerdo de Nivel de Servicio que el Adjudicatario se compromete a cumplir para cada parámetro que lo integra.

En caso de fallo en la provisión de los Servicios de acuerdo con los requerimientos de calidad acordados, el Adjudicatario incurrirá en una penalización, que tiene como objetivo una compensación económica que refleje que ha entregado los Servicios con un nivel de calidad inferior al comprometido.

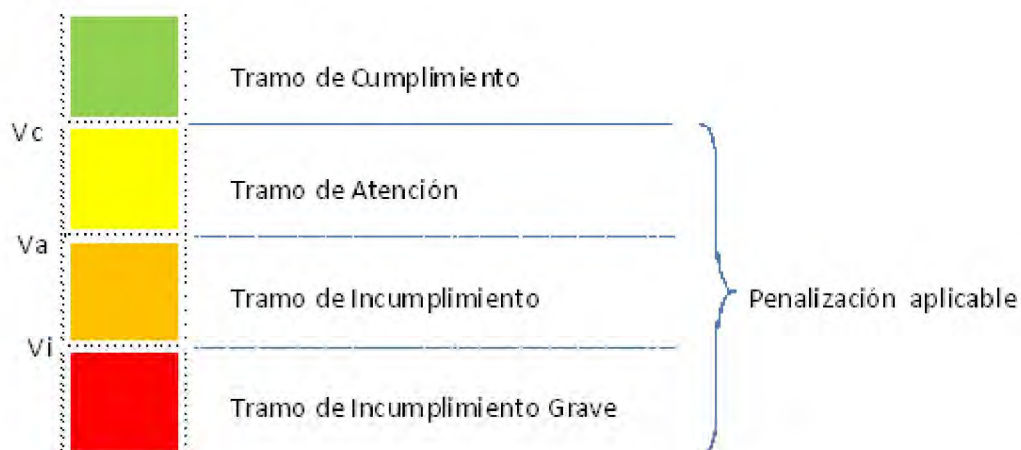
Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Se establecerán varios Tramos de Control para la medida del cumplimiento de los compromisos de calidad. Cada Tramo viene definido por un valor contra el que comparar el valor obtenido por el Adjudicatario, tal como se muestra en la siguiente figura.



Si el valor medido es igual o mayor al definido en el Tramo de Cumplimiento (Vc), se considerará que el Adjudicatario ha entregado el servicio conforme a los compromisos contractuales. Por debajo de dicho valor, se considerará que el Adjudicatario ha incumplido su compromiso, por lo que Canal podrá aplicar la penalización correspondiente al Tramo de Control en el que se sitúe el valor obtenido. Si el valor medido es igual o inferior al definido en el Tramo de incumplimiento (Vi) se considerará que el Adjudicatario ha incurrido en Incumplimiento Grave.

Con el fin de diferenciar la criticidad de los Parámetros del ANS y focalizar la atención sobre aquellos aspectos críticos del Servicio, cada uno de ellos tendrá definido un Peso o Prioridad. Este valor, como se explica más adelante, forma parte de la fórmula de cálculo de la penalización. **Canal podrá variar estas prioridades a lo largo del Servicio, a su único criterio, con la única limitación de un máximo de 2 cambios anuales, que deberá notificar e informar convenientemente al Adjudicatario con una antelación mínima de dos meses.**

8.2.1. Cálculo de Penalizaciones en Parámetros

Las penalizaciones por incumplimiento en parámetros generales se calcularán conforme a la siguiente fórmula:

$$R_{pc} = [0,35 * F_t] * F_t * (P_{pc} / P_t)$$

Donde:

- R_{pc}**, Penalización aplicable por el incumplimiento del Parámetro
- F_t**, Facturación total, por todos los conceptos, correspondiente al periodo de medición del parámetro (en función de la periodicidad de la medida del mismo: si un parámetro se midiera trimestralmente, la facturación aquí utilizada será la correspondiente a un periodo de tres meses)
- F_t**, Factor Corrector del Tramo en el que se produce el incumplimiento. Los valores iniciales definidos para cada Tramo son los siguientes:
Atención = 0,75
Incumplimiento = 1
Incumplimiento Grave = 1,5

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

En caso de reiteración en el incumplimiento de un Parámetro en dos periodos consecutivos, en el segundo periodo se aplica el valor del F_i correspondiente al tramo inmediatamente superior al que correspondería

P_{pc} , Peso definido para el Parámetro de Control.

P_T , Suma de todos los Pesos de los Parámetros de Control que definen el ANS del Servicio en el periodo de medición.

Las penalizaciones se calcularán siempre a la finalización o cancelación de los trabajos, es decir, que en cada uno de los periodos medidos se tendrán en cuenta los proyectos cerrados (trabajos finalizados y aprobados) en ese periodo y se calcularán para éstos las penalizaciones sobre los parámetros incumplidos, independientemente de la fecha de cada incumplimiento.

La penalización será la suma de las penalizaciones correspondientes a los incumplimientos de los parámetros. En el caso de que el cálculo anterior suponga un valor mayor que el 35% del total facturado por todos los conceptos en el periodo medido, se aplicará esta última cantidad.

Canal se reserva, no obstante, el derecho a no aplicar, a su único criterio, la penalización correspondiente a algún parámetro determinado.

El desacuerdo en cuanto a la penalización no suspende la aplicación de las penalizaciones que, si fuera necesario, serían regularizadas en procesos de facturación posteriores.

Canal devolverá al Adjudicatario cualquier factura que no se ajuste a la penalización de aplicación.

La penalización no supone en ningún caso que Canal renuncie a la exigencia de los daños directos o indirectos que considere ha sufrido como consecuencia de los incumplimientos del Adjudicatario.

Independientemente de las penalizaciones que sean de aplicación, el Adjudicatario deberá elaborar e implementar sin coste adicional para Canal, un **Plan de Acciones Correctivas** ("PAC") para todos los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS.

8.3. Aplicación del ANS a lo largo del Contrato

Durante la fase 1 se podrán ajustar los parámetros y sus valores inicialmente definidos, con el objetivo de que, a la finalización de la fase 1, exista un ANS revisado y acordado, que será de aplicación para las fases 2, 3 y 4. En caso de que no se llegue a un acuerdo, será de aplicación el ANS inicialmente definido, y que se describe en el **Anexo VII** de este Pliego.

Cuando sea necesario incluir en el ANS un nuevo parámetro computable para el cálculo de penalizaciones, se establece un periodo de un trimestre desde su inclusión en el ANS, durante el cual no se aplicarán penalizaciones.

8.4. Revisión/Adaptación del ANS

Canal se reserva el derecho de contratar un tercero como asesor independiente para la revisión del ANS. El objetivo de este análisis será la adecuación del ANS a cambios en la organización e infraestructura de Canal, u originados por posibilidades brindadas por nuevas tecnologías. Canal se compromete a que la empresa tercera no sea un competidor directo del Adjudicatario.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

9. AUDITORÍA

Se definen los principios y procedimientos aplicables a las actividades de auditoría de Canal de Isabel II y terceros (auditores externos, reguladores, etc.) en los servicios proporcionados por el Adjudicatario.

Canal tendrá derecho a auditar los servicios prestados por el Adjudicatario durante la vigencia del presente contrato con el fin de determinar:

- El cumplimiento de los servicios según lo especificado en este pliego.
- El cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- La integridad y exactitud de los informes.
- La exactitud de los costes facturados.

Canal tiene derecho a llevar a cabo una auditoría en cualquiera de los siguientes momentos:

- Una vez al año.
- Después de la fase 1.
- Cuando circunstancias específicas den a Canal motivos razonables para el supuesto de que el Adjudicatario no cumple con sus obligaciones contractuales.

Los costes facturados por un auditor externo elegido por Canal serán pagados por Canal.

De conformidad con lo indicado en el apartado 9.1 del Anexo I al PCAP, si el resultado de la auditoría demuestra que el Adjudicatario ha facturado sus servicios a Canal con un sobrecoste con respecto a los cargos acordados, el Adjudicatario reembolsará las cantidades cobradas de más, más un 5% de penalización sobre dichas cantidades. Si el importe cobrado excede el 5% de los cargos correctos, el Adjudicatario además correrá a cargo con los costes de la auditoría a Canal, en el caso de que la auditoría se haya realizado por un tercero.

Sin perjuicio de cualquier otro derecho de Canal, si el resultado de la auditoría demuestra que el rendimiento real del Adjudicatario no cumple con lo establecido en el presente pliego, los niveles de servicio, o si la auditoría revela cualquier otro rendimiento insuficiente o falta de cumplimiento, el Adjudicatario definirá, planificará e implementará las mejoras necesarias para subsanar tal incumplimiento que serán autorizadas por Canal. Se hará un Plan de Mejora de la auditoría, como se describe en este documento.

Canal notificará al Adjudicatario de una próxima auditoría con un mes de antelación. Dicha comunicación contendrá información sobre los requisitos de auditoría en los siguientes términos:

- Objetivos de la auditoría.
- Alcance de la auditoría.
- Duración de la auditoría.
- Listado de información necesaria que debe estar disponible (este listado puede ser modificado durante la auditoría).
- Actividades especiales que los auditores necesiten realizar (ejecución de software de auditoría y otras).
- Ubicación(es) de auditoría.
- Roles implicados y fechas en las que deben estar disponibles.
- Nombres de los auditores.

El Coordinador de Auditoría del Adjudicatario evaluará los requisitos de auditoría e informará al Coordinador de Auditoría de Canal sobre cualquier conflicto que afecte a la auditoría.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Para las auditorías causadas por circunstancias específicas que den a Canal motivos razonables para el supuesto de que el Adjudicatario no cumple con sus obligaciones contractuales, se notificará al Coordinador de Auditoría del Adjudicatario tan pronto como sea razonablemente posible. Si no hay tiempo para definir los requisitos de auditoría, la notificación puede ser informal.

En estos casos, el Adjudicatario proporcionará la información solicitada y el acceso a los datos con alta prioridad. Canal puede decidir delegar las actividades de auditoría a auditores independientes. El Adjudicatario tratará estos auditores independientes de manera similar a lo descrito en este documento y los considerará como si fueran empleados de Canal. En los casos de auditorías realizadas por terceros, Canal seguirá siendo responsable de la Auditoría. La auditoría realizada por terceros nunca será realizada por un competidor en el ámbito de los servicios del Adjudicatario.

Canal puede decidir contratar a expertos en la materia para delegar actividades de auditoría específicas. El Adjudicatario podrá rechazar a estos expertos en la materia si concurren motivos razonables que deberán ser aceptados por Canal. Si el Adjudicatario rechaza el experto en la materia, propondrá un experto en la materia alternativo comparable al presentado por Canal, y que deberá ser aceptado por Canal. Estos expertos firmarán un acuerdo de confidencialidad aceptable para el Adjudicatario.

El Coordinador de Auditoría del Adjudicatario y el Coordinador de Auditoría de Canal se mantendrán mutuamente informados acerca de las actividades previstas por el auditor independiente.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

10. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El Adjudicatario comunicará por escrito a Canal la entrega de los trabajos objeto de la primera fase de este pliego en la reunión de control, la cual se mantendrá con el carácter periódico que se determine. Canal revisará cada uno de los resultados del trabajo y comprobará su adecuación a los requisitos establecidos. Como consecuencia de ello, hará una propuesta de corrección o mejora, que el Adjudicatario deberá implantar, o dará su aceptación definitiva.

En todo caso, se establece un periodo de garantía de 6 meses, durante el cual el Adjudicatario se comprometerá a resolver cualquier error o falta de adecuación a los requisitos detectados con posterioridad a la aceptación definitiva.

Maria Gonzalez
Cano /
A86488087

Firmado digitalmente
por Maria Gonzalez
Cano / A86488087
Fecha: 2022.03.01
13:29:00 +01'00'

María González Cano
Subdirectora Desarrollo de Negocio

Firmado electrónicamente por
MARIA LOURDES POLO SEGURA
el día 02-03-2022 08:30:49

Lourdes Polo Segura
Subdirectora Relaciones Comerciales

Firmado electrónicamente por
JUAN IGNACIO ZUBIZARRETA PARIENTE
el día 03-03-2022 09:31:41

Juan I. Zubizarreta Pariente
Director Comercial

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

ANEXO 0. REQUERIMIENTOS HERRAMIENTA VOC

Los requerimientos de la herramienta VoC se encuentran recogidos en el documento **“Anexo 0 PPT NewVoC 51-2021 - Requerimientos herramienta VoC”**, publicado junto con los pliegos del presente procedimiento en el **Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid** (<http://www.madrid.org/contratospublicos>) y en la **plataforma de licitación electrónica de Canal de Isabel II, S.A.** (<https://licitaciones.canaldeisabelsegunda.es/>).

ANEXO I. VOLUMETRÍA Y ESCENARIOS PREVISTOS

VOLUMETRÍA GENERAL (datos aproximados)

- **Ámbito de actuación:** Comunidad de Madrid y provincias de Cáceres y Las Palmas (Lanzarote)
- **Población abastecida (habitantes):** 6.500.000 (Madrid), 100.000 (Cáceres) y 200.000 (Lanzarote)
- **Número de clientes:** 1.600.000 (Madrid), 35.000 (Cáceres) y 75.000 (Lanzarote)
- **Número de facturas emitidas al año:** 9.200.000 (Madrid), 200.000 (Cáceres) y 1.200.000 (Lanzarote)
- **Segmentación actual de clientes:** unifamiliar acometida única / unifamiliar secundario / plurifamiliar / industria / comercio (pymes y autónomos) / institucional / riegos / otros usos
- **Clientes oficina virtual:** 6000.000 (Madrid) y 7.000 (Lanzarote)
- **Llamadas recibidas al año a través del call center al año:** 1000.000 (Madrid), 15.000 (Cáceres) y 80.000 (Lanzarote)
- **Nº de oficinas comerciales:** 1 (Madrid), 1 (Cáceres), 9 (Lanzarote).
- **Nº de ayuntamientos:** 190

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

1. Modelo transaccional

El escenario previsto para la ejecución del transaccional contempla, a priori, los siguientes procesos:

Entornos de medición continua		Nº transacciones al año	Periodicidad (cuándo se envía la encuesta)	Duración encuesta
E1	Reclamaciones: Facturación / Quejas	45.000	Cuando se resuelvan	1,5-2'
E2	Contrataciones y cambios de titularidad	120.000	Al finalizar	1,5-2'
E3	Actuaciones en campo	20.000	Al finalizar	1,5-2'
E4	Contrataciones de sanemiento	1.500	Al finalizar	1,5-2'
E5	Avisos por incidencia	160.000	Cuando se resuelvan	1,5-2'
E6	Obras de renovación de red	160.000	Al finalizar	1,5-2'
E7	Oficina virtual / APP	1.000.000	En este entorno solo se requerirá la importación de los resultados de las encuestas realizadas fuera de la herramienta VoC	
	IVR Call center	210.000		
	Atención presencial	16.000		
Entorno complementario				
E8	Eventos puntuales	20.000		1,5-2'
Proceso de medición transversal				
Close the Loop (una vez desplegados todos los		6.000	IVR	1'
	Entornos a migrar (en funcionamiento)			
	Entornos a implementar			

Para la migración del actual sistema de medición transaccional se prevén las siguientes volumetrías, provenientes de los procesos que se están midiendo actualmente:

Entornos de medición continua		Nº Total de registros a migrar / Nº encuestas a migrar		Nº ficheros diarios / Variables por fichero		Nº de variantes de cuestionarios / Nº preguntas por cuestionario	
E1	Reclamaciones: Facturación / Quejas	67.000	15.000	2	55 - 63	2	7
E2	Contrataciones y cambios de titularidad	200.000	32.000	1	65	6	8 - 12
E3	Actuaciones en campo	20.000	4.000	2	49 - 53	6	12 - 16
E4	Contrataciones de sanemiento	1.500	300	1	64	8	10 - 12
E7*	Oficina virtual / APP	50.000	50.000	1 - 4	50 - 70	4 - 8	6 - 12
	IVR Call center	70.000	70.000	1	50 - 70	1	4
	Atención presencial	1.000	1.000	1-2	50 - 70	1-2	6-10

* Los datos para este entorno de medición son estimados

Entornos a migrar (en funcionamiento)

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

NOTAS:

- Con la información de que se dispone actualmente en la base de datos de clientes, se estima que los canales utilizados podrán ser **10% SMS / 90% e-mail**, en el escenario más conservador.
- Se estima que los **usuarios** de la herramienta podrán llegar a ascender a **300** una vez desplegados el total de los entornos de medición, aunque en el momento actual se requiere de 50 usuarios y en un escenario de despliegue intermedio se estima un total de 120 usuarios.
- Se esperan **tasas de respuesta estándar** de mercado para cada canal.
- Los **procesos contemplados** en este escenario suponen aquellos sobre los que Canal tiene certeza que deben medirse las transacciones de los clientes, sin perjuicio de que puedan incorporarse otros nuevos a lo largo de la vida del contrato.

El escenario previsto para los 3 años de duración del contrato contempla, a priori los siguientes conceptos y unidades (ver detalle y niveles de los requerimientos en el **Anexo 0. - "Requerimientos herramienta VoC.xlsx"**):

Concepto	Descripción	Requerimientos a cumplir	Unidades/es cenario hipotético
Migración y puesta en producción de la herramienta VoC	Incluye la puesta en producción de la herramienta VoC, con la migración completa y puesta en servicio los 5 entornos de medición continua actualmente medidos, implementando un dashboards por entorno de medición, el dashboard global, el dashboard de clientes, la solución de reporting, el modelo de alertas y gestión completa de casos de clientes para cada entorno migrado, así como el dashboard del Close the Loop, módulo de Text Analytics y el módulo de gestión del consentimiento. Todo ello deberá considerarse con las funcionalidades de nivel 1 que correspondan.	Nivel 1	1
Despliegue completo de la herramienta VoC	Incluye el despliegue completo de la herramienta con la puesta en producción de los entornos de medición restantes y todas las funcionalidades de nivel 2, así como la incorporación de todas las fuentes de información adicionalmente previstas y sus dashboards asociados . Estos despliegues deberán ejecutarse en las mismas condiciones que los anteriores, incluyendo toda la parametrización, el desarrollo del dashboard de clientes, la solución de reporting, el modelo de alertas y gestión completa de casos de clientes para los nuevos entornos, así como la adaptación/actualización del dashboard de Close the Loop, el Text Analytics y el dashboard global.	Nivel 2	1

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Servicio mensual de la herramienta VoC (I)	Incluye todos los costes de mantenimiento y gestión completa de la herramienta VoC, incluyendo los entornos de medición a implementar en la fase 1, módulo de gestión de alertas, módulo de reporting, módulo de gestión del consentimiento y todos los dashboards contemplados en fase 1, incluyendo el acceso a los usuarios, con los requerimientos de nivel 1, que empezará a aplicar, como muy tarde, a partir del mes 4.	Nivel 1	45
Servicio mensual de la herramienta VoC (II)	Incluye todos los costes de mantenimiento y gestión completa de la herramienta VoC, incluyendo los entornos de medición, módulos de gestión de alertas, de reporting, Incorporación de otras fuentes de información, el total de los dashboards y el acceso a los usuarios, con las funcionalidades contempladas para la fase 2, que empezará a aplicar, como muy tarde, a partir del mes 13.	Nivel 2	192
Servicio mensual Text Analytics	Incluye todos los costes de mantenimiento y gestión completa del Text Analytics y el acceso a los usuarios, con las funcionalidades contempladas para la fase 1, que empezará a aplicar, como muy tarde, a partir del mes 4.	Al menos Nivel 1	33
Horas de analítica avanzada	Implica la realización de análisis avanzados de grandes cantidades de datos, a partir de técnicas de business intelligence	N/A	240
Horas de consultor senior	Hora consultor senior para trabajos relacionados con la evolución del sistema	N/A	240
Horas de consultor junior	Hora consultor junior para trabajos relacionados con la evolución del sistema	N/A	240
Despliegue complementario de la herramienta VoC (*)	Incluye la puesta en producción todas las requerimientos de Nivel 3 ofertados por el Adjudicatario (opcional), que empezarán a implementarse, como muy tarde, a partir del mes 13.	Nivel 3	1

* El despliegue complementario es opcional, y por tanto no facturable.

NOTA: Las volumetrías contempladas en este escenario son las que, a priori, se consideran necesarios para mantener un *tracking* periódico exhaustivo de los principales procesos e interacciones relacionados con el servicio prestado por Canal de Isabel II a sus clientes. No obstante, este es un escenario hipotético que podrá verse modificado en función de los alcances definidos en el PCAP.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

VoC CEX CYII

Elaborado porSubdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)**Documento**

Pliego de Condiciones Técnicas

Para más información sobre la operación de la compañía, así como de nuestra misión, valores y Plan Estratégico 2018-2030, consultar www.canaldeisabelsegunda.es

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

2. Modelo relacional y estudios en profundidad

El escenario previsto para los 3 años de duración del contrato contempla, a priori los siguientes conceptos y unidades:

Concepto	Descripción	Unidades/ escenario hipotético
200 encuestas satisfacción CATI Madrid mensuales - 12 olas al año	Incluye elaboración del cuestionario, realización mensual de encuestas incluyendo cuotas en los 15 municipios de mayor representatividad, reporte mensual de indicadores ponderados y errores muestrales para su inclusión en el sistema VoC, entrega mensual de grabaciones, datos brutos y datos a actualizar e informe semestral de resultados. La distribución por segmentos a final de año es aproximadamente (88% particulares y 12% pequeñas empresas y autónomos). Incluye también la preparación de la información bruta, depurada, agregada e individualizada por cada registro de las olas que se realicen y las de años anteriores para su incorporación a la herramienta VoC y facilitar la depuración de los registros en la base de datos del CRM por parte de Canal	36
900 encuestas satisfacción CAWI Madrid semestrales - 2 olas	Incluye elaboración del cuestionario, la realización semestral de encuestas, elaboración de informes, reporte de indicadores y errores muestrales, datos brutos y datos a actualizar. Toda esta información deberá facilitarse semestralmente al final de cada ola. Incluye también la preparación de la información bruta, depurada, agregada e individualizada por cada registro para su incorporación a la herramienta VoC y facilitar la depuración de los registros en la base de datos del CRM por parte de Canal	2

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

600 encuestas satisfacción CATI Cáceres semestrales - 2 olas al año	Incluye elaboración del cuestionario, realización semestral de encuestas y elaboración de informes, reporte de indicadores y errores muestrales, entrega de grabaciones, datos brutos y a actualizar. Toda esta información deberá facilitarse semestralmente al final de cada ola. La distribución por segmentos a final de año es aproximadamente (75% particulares y 25% pequeñas empresas y autónomos). Incluye también la preparación de la información bruta, depurada, agregada e individualizada por cada registro de las olas que se realicen y las de años anteriores para su incorporación a la herramienta VoC y facilitar la depuración de los registros en la base de datos del CRM por parte de Canal	6
800 encuestas satisfacción CATI Lanzarote semestrales - 2 olas al año	Incluye elaboración del cuestionario, realización semestral de encuestas con cuotas en los 7 municipios de la isla, elaboración de informes, reporte de indicadores y errores muestrales, entrega de grabaciones, datos brutos y a actualizar. Toda esta información deberá facilitarse semestralmente al final de cada ola. La distribución de la muestra es 100% particulares con cuotas para 7 municipios. Incluye también la preparación de la información bruta, depurada, agregada e individualizada por cada registro de las olas que se realicen y las de años anteriores para su incorporación a la herramienta VoC y facilitar la depuración de los registros en la base de datos del CRM por parte de Canal	6
Incremento anual de un 10% muestral a entrevistar en CATI Madrid	Incremento anual de un 10% de la muestra del CATI Madrid (240 encuestas adicionales) distribuido por segmento de cliente y teniendo en cuenta las cuotas de los 15 municipios de mayor representatividad. Incluye no solo el trabajo de campo sino también el incremento que se produzca en el resto de entregables del CATI Madrid (reportes de indicadores y errores muestrales, grabaciones y datos brutos y a actualizar)	1
Incremento anual de un 10% muestral a entrevistar en CATI Cáceres	Incremento anual de un 10% de la muestra del CATI Cáceres (120 encuestas adicionales) distribuido por segmento de cliente. Incluye no solo el trabajo de campo sino también el incremento que se produzca en el resto de entregables contemplados en el CATI Cáceres (reportes de indicadores y errores muestrales, grabaciones y datos brutos y a actualizar)	1

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

VoC CEX CYII

Elaborado por

Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

Incremento anual de un 10% muestral a entrevistar en CATI Lanzarote	Incremento de un 10% de la muestra del CATI Lanzarote (160 encuestas adicionales) distribuido por segmento de cliente y cuotas de los 7 municipios. Incluye no solo el trabajo de campo sino también el incremento que se produzca en el resto de entregables contemplados en el CATI Lanzarote (reportes de indicadores y errores muestrales, grabaciones y datos brutos y a actualizar)	1
Incremento anual de un 10% muestral en CAWI Madrid	Incremento de un 10% de la muestra del CAWI Madrid (180 encuestas adicionales). Incluye no solo el trabajo de campo sino también el incremento que se produzca en el resto de entregables contemplados en el CAWI Madrid (reportes de indicadores, errores muestrales y datos brutos y a actualizar)	1
Horas consultoría adicional	Incluye elaboración de informes, análisis estadísticos, análisis comparativos de diferentes estudios y aplicación de técnicas estadísticas específicas.	96
Horas trabajo de campo adicional, cuando se tengan tasas de respuesta inferiores a un 25% en encuestas CATI	Incluye el coste de una hora de trabajo de campo adicional como consecuencia de una calidad insuficiente de las BBDD, que puede conllevar un proceso de horas mayores en el equipo operacional	72
Compra de BBDD encuestas 400 CATI efectivas (ámbito nacional)	Incluye el coste total de la compra de BBDD con teléfonos de contacto móviles en España para la consecución de 400 encuestas con una distribución de 80% particulares y 20% pequeñas empresas y autónomos.	1
Compra de BBDD encuestas 400 CATI efectivas (extranjero)	Incluye el coste total de la compra de BBDD con teléfonos de contacto móviles fuera de España para la consecución de 400 encuestas con una distribución de 80% particulares y 20% pequeñas empresas y autónomos.	1
Compra de datos encuestas 400 CAWI efectivas- panel (ámbito nacional)	Incluye la compra de BBDD de panelistas en España (excluyendo la Comunidad de Madrid, que ya están incluidas en el alcance) para la realización de 400 encuestas online. El coste dependerá del perfil de las personas a encuestar. Se establecerá un precio medio. El precio solo incluye la compra.	1

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Compra de datos encuestas 400 CAWI efectivas - panel (extranjero)	Incluye la compra de BBDD de panelistas fuera de España (UK, EEUU y UE) para la realización de 400 encuestas online. El coste dependerá del perfil de las personas a encuestar. Se establecerá un precio medio. El precio solo incluye la compra.	1
Diseño avanzado cuestionario online	Conceptos incluidos: asesoría imagen vs compatibilidad con navegabilidad (responsive). Diseño y creatividad a medida y única. Trabajo de diseño gráfico y trabajo de programador. Front-end y Back- end. Nota: incluye máximo 3 cambios posteriores a la entrega. Consideramos un cuestionario de hasta 30 items. Este concepto se aplicará en el caso de necesitar cuestionarios adicionales a los ya incluidos en los conceptos referentes a los CATIs y CAWIs del modelo relacional (CATI Madrid, Cáceres, Lanzarote y CAWI Madrid)	3
Definición y programación de 1 cuestionario adicional en CATI o CAWI	Definir un cuestionario adicional para un estudio concreto. Cuando el target implica utilizar más de un cuestionario para que se ajuste a los diferentes perfiles a encuestar. O un nuevo cuestionario para un estudio continuo ya en marcha, en el caso de que con el paso del tiempo haya que modificarlo. Incluye: definición de cuestionario + programación/diseño CATI o CAWI	3
Inclusión cuota adicional en el diseño muestral	Inclusión de 1 cuota fija adicional en el diseño muestral: programación y seguimiento del cierre de cuota, mayor tiempo de trabajo de campo y tiempo adicional de explotación, análisis y elaboración de informe	6
400 encuestas telefónicas (CATI)	Incluye realización entrevistas telefónicas de una duración de 8-10' y elaboración de informe. Suponemos que la BBDD la proporciona Canal	3
400 encuestas online (CAWI)	Incluye realización entrevistas/encuestas online de una duración 8-10' y elaboración de informe. Suponemos que la BBDD la proporciona Canal	3

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

6 entrevistas en profundidad por teléfono	Realización de 6 entrevistas cualitativas a particulares o empresas, representantes de asociaciones u otros perfiles profesionales, de 1 hora de duración. Serán perfiles específicos captados previamente, y a quienes se entregará un incentivo por su participación. Incluye la captación, el incentivo, el diseño de la guía de la entrevista, la realización de las 6 entrevistas de manera telefónica, el análisis cualitativo de la información y el informe de resultados.	3
6 entrevistas en profundidad presenciales	Realización de 6 entrevistas cualitativas a particulares o empresas, representantes de asociaciones u otros perfiles profesionales, de 1 hora de duración. Serán perfiles específicos captados previamente, y a quienes se entregará un incentivo por su participación. Incluye la captación, el incentivo, el diseño de la guía de la entrevista, la realización de las 6 entrevistas de manera presencial, el análisis cualitativo de la información y el informe de resultados. Las entrevistas se llevarán a cabo previa cita, en el lugar solicitado por el entrevistado (siempre en el ámbito de la Comunidad de Madrid, si no la empresa contratada aplicará los gastos de transporte y dietas correspondientes que deberá justificar y presentar previamente para su aceptación por parte de Canal).	3
Taller de expertos (10-12 pers.)	Taller de trabajo con entre 10-12 expertos, en una sala de hotel, de 3,5-4 horas de duración, con 2 organizadores/moderadores de la empresa contratada, para trabajar en diferentes temas de interés. Incluye captación de expertos, incentivo, coffee break y grabación de la jornada. Podrá incluir alguna técnica de design-thinking (precio aparte), y tendrá un entregable con las ideas-fuerza y principales conclusiones obtenidas del taller. Se entiende por expertos personas o profesionales especializados en un tema o cuestión y que puedan ser de interés para el taller y el objeto del estudio.	2

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Taller de expertos (10-12 pers.) - online	Taller de trabajo online mediante software especializado con entre 10-12 expertos, de 3,5-4 horas de duración, con 2 organizadores/moderadores de la empresa contratada, para trabajar en diferentes temas de interés. Incluye captación de expertos, incentivo y grabación de la jornada. Podrá incluir alguna técnica de design-thinking (precio aparte), y tendrá un entregable con las ideas-fuerza y principales conclusiones obtenidas del taller. Se usará herramienta adecuada para su ejecución online (miro, teams, ..). Se entiende por expertos personas o profesionales especializados en un tema o cuestión y que puedan ser de interés para el taller y el objeto del estudio. Se entiende por expertos personas o profesionales especializados en un tema o cuestión y que puedan ser de interés para el taller y el objeto del estudio.	1
Taller Co-creación (10-12 pers.)	Taller de 1 jornada de 3,5-4 horas de duración en una sala de hotel con 2 moderadores/organizadores, realización de sesiones de debate y actividades dinámicas con materiales específicos y grabación de la jornada. Los participantes serán 10-12, entre clientes/usuarios y empleados de Canal. Incluye informe de resultados, captación de usuarios, incentivo y coffee break.	2
Taller Co-creación (10-12 pers.) – online	Taller online mediante software especializado de 1 jornada de 3,5-4 horas de duración con 2 moderadores/organizadores, realización de sesiones de debate y actividades dinámicas con materiales específicos y grabación de la jornada. Los participantes serán 10-12, entre clientes/usuarios y empleados de Canal. Incluye informe de resultados, captación de usuarios e incentivo.	1
Complemento técnica de Design-thinking (6-8 pers.) en grupo de discusión tradicional	Incluye: duración de aproximadamente media hora más del grupo de discusión, horas de preparación de la actividad y de elaboración del informe por inclusión de esta actividad adicional. Con esta técnica se pretende profundizar en alguna de las ideas obtenidas de los participantes en el focus group y así tratar de concretar/aterrizar/diseñar el concepto que se desea desarrollar.	2

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Complemento técnica de Design-thinking (6-8 pers.) en grupo de discusión tradicional - online	Incluye: duración de aproximadamente media hora más del grupo de discusión , horas de preparación de la actividad y de elaboración del informe por inclusión de esta actividad adicional. Se usará software especializado para su ejecución on line. Con esta técnica se pretende profundizar en alguna de las ideas obtenidas de los participantes en el focus group y así tratar de concretar/aterrizar/diseñar el concepto que se desea desarrollar.	1
Grupo de discusión (focus group / 6-8 pers.)	Grupo de discusión en una sala habilitada con pantalla para poder observar al grupo sin ser vistos, durante 1 jornada de 1,5-2 horas de duración, con 1 moderador, que llevará a cabo la discusión sobre un tema previamente especificado en una guía de discusión y grabación de la jornada. Los participantes serán de 6-8, entre clientes/usuarios y/o empleados de Canal. Incluye informe de resultados, captación usuarios e incentivo.	3
Grupo de discusión (focus group / 6-8 pers.) - online	Grupo de discusión mediante software especializado durante 1 jornada de 1,5-2 horas de duración, con 1 moderador, que llevará a cabo la discusión sobre un tema previamente especificado en una guía de discusión y grabación de la jornada. Los participantes serán de 6-8, entre clientes/usuarios y/o empleados de Canal. Incluye informe de resultados, captación usuarios e incentivo.	3
Taller trabajo con empleados (6-12 pers.)	Taller de trabajo de entre 6-12 empleados, en las instalaciones de Canal, de 3,5-4 horas de duración, con 2 organizadores/moderadores de la empresa contratada, para trabajar en diferentes temas de interés. Podrá incluir alguna técnica de design-thinking, y tendrá un entregable con las ideas-fuerza obtenidas del taller y principales conclusiones.	1
Taller trabajo con empleados (6-12 pers.) - online	Taller de trabajo mediante software especializado de entre 6-12 empleados, en las instalaciones de Canal, de 3,5-4 horas de duración, con 2 organizadores/moderadores de la empresa contratada, para trabajar en diferentes temas de interés. Podrá incluir alguna técnica de design-thinking, y tendrá un entregable con las ideas-fuerza obtenidas del taller y principales conclusiones.	1

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

VoC CEX CYII

Elaborado por

Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

Técnica Neuromarketing (Eye-tracking) (8 pers.) presencial, complemento focus group, taller o entrevistas	Incluye: aplicación de una técnica de neuromarketing (Eye tracking) a 8 participantes con personal especializado, asesoramiento, gafas, preparación del material a testar, análisis de los resultados e informe correspondiente. Siempre irá asociado a un grupo de discusión, taller o entrevistas, por lo que el coste de la captación y de los incentivos se considera incluido en el precio de estos.	1
Técnica Neuromarketing (Eye-tracking) (8 pers.) on line, complemento focus group, taller o entrevistas	Incluye: aplicación de una técnica de neuromarketing online (Eye tracking) mediante software especializado a 8 participantes con personal especializado, asesoramiento, gafas, preparación del material a testar, análisis de los resultados e informe correspondiente. Siempre irá asociado a un grupo de discusión, taller o entrevistas, por lo que el coste de la captación y de los incentivos se considera incluido en el precio de estos	1
Técnica Neuromarketing (EEG - electroencefalografía) (8 pers.) presencial, complemento focus group, taller o entrevistas	Incluye: aplicación de una técnica de neuromarketing (EEG-electroencefalografía) a 8 participantes con personal especializado, asesoramiento, preparación del material a testar, análisis de los resultados e informe correspondiente. Siempre irá asociado a un grupo de discusión, taller o entrevistas, por lo que el coste de la captación y de los incentivos se considera incluido en el precio de estos	1
Técnica Neuromarketing (EEG - electroencefalografía) (8 pers.) online, complemento focus group, taller o entrevistas	Incluye: aplicación de una técnica de neuromarketing online (EEG-electroencefalografía) mediante software especializado a 8 participantes con personal especializado, asesoramiento, preparación del material a testar, análisis de los resultados e informe correspondiente. Siempre irá asociado a un grupo de discusión, taller o entrevistas, por lo que el coste de la captación y de los incentivos se considera incluido en el precio de estos	1

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Técnica Neuromarketing (Respuesta Galvánica - GSR) (8 pers.) presencial, complemento focus group, taller o entrevistas	Incluye: aplicación de una técnica de neuromarketing (Respuesta Galvánica - GSR) a 8 participantes con personal especializado, asesoramiento, preparación del material a testar, análisis de los resultados e informe correspondiente. Siempre irá asociado a un grupo de discusión, taller o entrevistas, por lo que el coste de la captación y de los incentivos se considera incluido en el precio de estos	1
Técnica Neuromarketing (Respuesta Galvánica - GSR) (8 pers.) online, complemento focus group, taller o entrevistas	Incluye: aplicación de una técnica de neuromarketing online (Respuesta Galvánica - GSR) mediante software especializado a 8 participantes con personal especializado, asesoramiento, preparación del material a testar, análisis de los resultados e informe correspondiente. Siempre irá asociado a un grupo de discusión, taller o entrevistas, por lo que el coste de la captación y de los incentivos se considera incluido en el precio de estos.	1
Técnica de Neuromarketing múltiple y presencial, complemento focus group, taller o entrevistas: aplicación sistema multisource	Incluye la aplicación de esta técnica sobre un grupo de 8 personas. Esta técnica incluye la aplicación de Eye-Tracking, EEG, GSR y Facial Coding sobre las 8 personas e informe de conclusiones y resultados. Siempre irá asociada a un grupo de discusión, taller o entrevistas, por lo que el coste de la captación y de los incentivos se considera incluido en el precio de estos	3
190 entrevistas Aytos (entrev. personal)	Incluye realización de entrevistas en la CAM, informe de resultados, entrega de datos brutos y grabaciones, actualización de datos e indicadores principales para su inclusión en la herramienta VoC. Incluye también la preparación de la información bruta, depurada, agregada e individualizada de las olas de años anteriores y de las que se realicen para su incorporación a la herramienta VoC . BBDD proporcionada por Canal. Se estima que las entrevistas serán en un 90% telefónicas y un 10% presenciales en el ayuntamiento correspondiente. Si no pudiera contactarse telefónicamente se contempla el envío de la encuesta/guía de entrevista vía email	3

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

400 entrevistas Grandes Clientes (entrev. personal)	Incluye realización de entrevistas en la CAM , informe de resultados, entrega de datos brutos y grabaciones, actualización de datos e indicadores principales para su inclusión en la herramienta VoC. Incluye también la preparación de la información bruta, depurada, agregada e individualizada de la ola ya realizada y de las que se realicen para su incorporación a la herramienta VoC. BBDD proporcionada por Canal. Se estima que las entrevistas serán en un 90% telefónicas y un 10% presenciales en el lugar que defina el cliente. Si no pudiera contactarse telefónicamente se contempla el envío de la encuesta/guía de entrevista vía email	3
Benchmarking (Cuest. a través de RRSS/CAWI) - ES, UK y USA (muestra mínima de 740 pers. país y año) - 1 ola de 2.220 encuestas/año	Incluye captación de encuestados, realización encuestas, informe semestral de resultados e indicadores principales para su inclusión en la herramienta VoC. Incluye también la preparación de la información bruta, depurada, agregada e individualizada de las olas de años anteriores y de las nuevas que se realicen para su incorporación a la herramienta VoC y para asegurar la consistencia de los resultados.	3
Mystery Call anual (360 auditorías año / 12 procesos). 1 ola año	Incluye realización de auditorías, elaboración de informe, checklist e indicadores para su inclusión en el sistema VoC. Incluye la preparación de la información para su incorporación a la herramienta VoC.	3
Mystery Shopping anual (24 auditorías año / 12 procesos). 1 ola año	Incluye realización de auditorías, elaboración de informes, checklist e indicadores para su inclusión en el sistema VoC. Incluye la preparación de la información para su incorporación a la herramienta VoC.	3
Comunidad Virtual 1 semana, 36 pax + 3 actividades	Incluye realización C.V, coste de la plataforma, 2 moderadores, seguimiento diario de las actividades, incentivos e informe de resultados	1
Comunidad Virtual 2 semanas, 24 pax + 5 actividades	Incluye realización C.V, coste de la plataforma, 2 moderadores, seguimiento diario de las actividades, incentivos e informe de resultados	1
Comunidad Virtual 2 semanas, 36 pax + 5 actividades	Incluye realización C.V, coste de la plataforma, 2 moderadores, seguimiento diario de las actividades, incentivos e informe de resultados	1
Comunidad Virtual 3 semanas, 12 pax + 8 actividades	Incluye realización C.V, coste de la plataforma, 2 moderadores, seguimiento diario de las actividades, incentivos e informe de resultados	1
Comunidad Virtual 3 semanas, 24 pax + 8 actividades	Incluye realización C.V, coste de la plataforma, 2 moderadores, seguimiento diario de las actividades, incentivos e informe de resultados	1

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

VoC CEX CYII

Elaborado por

Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

Comunidad Virtual 3 semanas, 36 pax +8 actividades	Incluye realización C.V, coste de la plataforma, 2 moderadores, seguimiento diario de las actividades, incentivos e informe de resultados	1
Video Explainer + Consultoría+Story Telling (avanzado). 3 minutos	<p>Incluye la elaboración de un vídeo resumen de los resultados de proyectos con varias metodologías, tanto cuantitativas como cualitativas con el fin de ayudar en la comunicación interna y externa. Este trabajo incluye:</p> <p>1) Consultoría técnica por el equipo experto de Investigación de Mercados, Marketing y Experiencia de Cliente de la empresa contratada, para elaboración del guión técnico. Asesoría en el contenido y tratamiento de la información del proyecto a incorporar en el vídeo y en la comunicación de los datos estadísticos. Información tanto cuantitativa como cualitativa</p> <p>2) Creación de guión, storytelling. Incluye y fusiona: guión creativo y guión técnico:</p> <p>a) Creación de guión técnico elaborado por el equipo de Investigación y Experiencia de Cliente</p> <p>b) Creación de guión creativo y storytelling elaborado por el equipo de Marketing y Diseño</p> <p>3) Creatividades a medida realizadas por equipo de Diseño</p> <p>4) Grabación del total de imágenes reales, exclusivas para Canal en interiores, cámara profesional y/o implementación en el vídeo de imágenes de dinámicas cualitativas o cuantitativas del proceso realizado</p> <p>5) Animaciones</p> <p>6) Locución, música y resto de elementos y efectos audiovisuales</p> <p>Nota: si la extensión del vídeo es mayor a los 3', se aplicará un aumento de coste proporcional. Este coste no incluye la entrega de master o editables, conceptos que se indican aparte.</p>	2

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Video Explainer Estudio Cualitativo (básico). 3 minutos	<p>Incluye la elaboración de vídeo resumen de resultados de dinámicas cualitativas o de co-creación que contendrán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Imágenes de los asistentes a las dinámicas, focus group y grupos de co-creación (imágenes de las grabaciones de las cámaras de las salas de reuniones o de la app online que se utilice) 2) Asesoría técnica. Análisis de la información para incluir en vídeo, explicación de perfiles, metodología, orientación de la exposición de información estadística y cualitativa 4) Producción y maquetación, diseño gráfico y edición de vídeo sin animaciones 5) Música y efectos si son necesarios 6) Gestión de los permisos para la utilización de las imágenes con los asistentes a las dinámicas 7) Creación del guión técnico. Selección de los verbatims de los participantes en las dinámicas y de los resultados más destacados del estudio <p>Nota: si la extensión del vídeo es mayor a 3', se aplicará un aumento de coste proporcional. Este coste no incluye la entrega de master o editables que se indican aparte</p>	2
Podcast Audio. 2-5 minutos	Incluye el guión, storytelling, grabación, locución, gestión e inclusión de derechos de música y entregable del master	2
Entrega de Masters y editables vídeos	Incluye creatividades originales. Elementos de los soportes visuales, originales de creatividades, que pasarían a ser propiedad de Canal y que le permitirán crear a partir de ellos cambios, nuevos materiales de comunicacion, etc.	4
Creación Infografía o díptico	<p>Incluye: creatividades a medida, diseño de formato, imágenes, consultoría y orientación en los datos a exponer por el equipo técnico del proyecto experto en Experiencia de Cliente. Contiene los resultados de un estudio. Estimamos el coste de 2 personas dos jornadas de 8 horas</p> <p>Nota: el precio no incluye los masters o editables</p>	3

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Adaptaciones de formato de una infografía o un díptico	Adaptación del contenido de una infografía o de un díptico a un nuevo formato (por ejemplo, formato vertical de una infografía a horizontal o de una infografía a formato díptico), manteniendo las imágenes y creatividades, así como el contenido, sólo adaptando y ajustando todas las creatividades al nuevo formato solicitado. Nota: el precio no incluye los masters o editables. Estimamos una media de 3 horas de trabajo de un diseñador a 52 euros/hora por una adaptación.	1
Entrega de artes finales y editables infografías/dípticos	Incluye creatividades originales. Elementos originales de creatividades, que pasarían a ser propiedad de Canal y que le permitirán crear a partir de ellos cambios, nuevos materiales de comunicación, etc.	3

NOTA: Las encuestas/olas contempladas del modelo relacional en este escenario son las que, a priori, se consideran necesarias para mantener un *tracking* periódico representativo que muestre la tendencia de satisfacción de los clientes (particulares y pymes/autónomos) con el servicio prestado. Igualmente, los estudios en profundidad tanto en continuo como puntuales y las diferentes técnicas/complementos y servicios adicionales contemplados en este escenario son los que, a priori, se consideran adecuados para enriquecer el sistema de medición. No obstante, este es un escenario hipotético que podrá verse modificado en función de los alcances definidos en el PCAP.

Para más información sobre la operación de la compañía, así como de nuestra misión, valores y Plan Estratégico 2018-2030, consultar www.canaldeisabelsegunda.es

ANEXO II – PASILLO DE CLIENTE EN CANAL

Por motivos de confidencialidad este anexo no aparece publicado. En caso de ser requerido por el licitador deberá de solicitarlo a Canal de Isabel II, quien lo entregará previa firma del compromiso de confidencialidad.

ANEXO III – PRINCIPALES CUESTIONARIOS TRANSACCIONAL

Por motivos de confidencialidad este anexo no aparece publicado. En caso de ser requerido por el licitador deberá de solicitarlo a Canal de Isabel II, quien lo entregará previa firma del compromiso de confidencialidad.

ANEXO IV – PRINCIPALES CUESTIONARIOS RELACIONAL

Por motivos de confidencialidad este anexo no aparece publicado. En caso de ser requerido por el licitador deberá de solicitarlo a Canal de Isabel II, quien lo entregará previa firma del compromiso de confidencialidad.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

ANEXO V. INTEGRACIONES Y ASPECTOS DE SEGURIDAD

Los datos a integrar en la plataforma serán los datos que residen en el **sistema comercial (CRM)** y algunos otros sistemas/entornos corporativos (gestión de averías, gestión de *call center*, atención presencial, etc.), provenientes de la relación contractual y de las operaciones que realiza Canal con sus clientes. Asimismo, deberán poder integrarse en el sistema otros datos de interés (económicos, *web Canal*, etc.).

Si bien el CRM dispone de *webservices* para la obtención de información, el traspaso de información entre este y la herramienta VoC también deberá poder realizarse a través del intercambio de ficheros planos (csv, txt). La importación de ficheros deberá contemplar los posibles cambios en estructura de los mismos a lo largo de la vida del contrato, debiéndose adaptar el proceso de forma ágil a estos cambios.

La integración prevista contempla, para cada uno de los procesos definidos, la generación diaria, en su caso, de diferentes ficheros con el objetivo de alimentar la información de ida y vuelta. **De ida**, el CRM y resto de herramientas corporativas deberán informar a la herramienta de VoC del cierre de las transacciones definidas para cada proceso, proveyéndola de la información necesaria para lanzar las invitaciones a las encuestas. Adicionalmente el CRM y resto de herramientas corporativas proveerán periódicamente de ficheros con información de negocio complementaria a los procesos medidos.

De vuelta, la herramienta de VoC deberá informar al CRM del resultado de las encuestas de forma individualizada, así como del resultado de la gestión de cada caso del *Close the Loop* (generando un pdf para cada encuesta realizada o caso cerrado). Adicionalmente, la herramienta VoC deberá devolver al CRM alguna otra información, como la información registrada en el módulo de gestión del consentimiento, por ejemplo.

En general, cuando se trate de ficheros, estos se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) dirección(es) IP(s) pública(s) fija(s) que indique el adjudicatario. Opcionalmente, para la subida de ficheros puntuales, se podrá recurrir a la carga directa de los ficheros en la herramienta VoC por medio de protocolo seguro de transferencia de hipertexto (HTTPS), en versión TLS 1.2 o superior y utilizando siempre suites de cifrado robustas. En todos los casos, la información se protegerá previamente con la herramienta corporativa IRM de Canal (SealPath).

A continuación, detallamos los **requerimientos mínimos de seguridad de los productos o servicios que constituyen la solución ofertada (herramienta de Voz del Cliente en la nube)**:

1. Procedimiento de auditorías de seguridad anuales, informes de resultados y planes de acción para la subsanación de las deficiencias encontradas.
2. Informe del último análisis de riesgos y plan de acción definido para su eliminación, mitigación, transmisión o aceptación.
3. Proporcionar una relación de las medidas de seguridad físicas implementadas en sus instalaciones (control de acceso a las instalaciones, a los CPDs, etc.).
4. Relación de los procedimientos de monitorización, alerta y reporting establecidos, incluyendo los de los análisis de incidentes de seguridad y de los análisis forenses.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

5. Relación de los procedimientos de bastionado y securización, tanto de la arquitectura de la infraestructura tecnológica como de servidores, comunicaciones, aplicaciones y servicios.
6. Procedimientos implementados para la aplicación de parches y actualizaciones, tanto de software como de seguridad.
7. Registro de los eventos producidos por las actividades de todos los usuarios en todos los productos o servicios que formen parte de la solución y en todos los registros de información (al menos, creación, modificación, eliminación).
8. Evidencias de que el acceso a los servicios se producirá exclusivamente bajo un protocolo seguro que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.
9. Evidencias de que todos los formularios, incluidos los de inicio de sesión, están protegidos contra ataques de fuerza bruta (uso de reCAPTCHA, disociación de los campos “usuario” y “contraseña” en pasos distintos, pero dependientes y controlados, dentro del proceso de inicio de sesión, etc.) y que se controlan completamente los caracteres introducidos por el usuario para evitar ataques de tipo Cross-Site Scripting, Cross-Site Request Forgery (CSRF), Remote File Inclusion (RFI), Remote Code Execution (RCE), XML External Entity Injection, (XXE), Inyección SQL, etc.
10. Evidencias de cifrado robusto (aquel que se ha comprobado que es altamente resistente a ataques de criptoanálisis) de los datos en la propia BBDD. Cifrado completo o cifrado del dato.
11. Evidencias del almacenamiento de los datos de autenticación de manera criptográficamente segura.
12. Mecanismos de autenticación y autorización. Soporte al menos para SAML 2.0, OAuth 2.0, Open ID, etc.
13. Debe existir la posibilidad de habilitar al menos un segundo factor de autenticación (2FA) para garantizar la identidad de los usuarios del servicio, ya sea mediante el uso de certificados electrónicos reconocidos (como, por ejemplo, DNle), contraseñas de un único uso (OTP), uso de tokens (hardware o software), etc.
14. Todas las funciones de la aplicación relacionadas con la autenticación, la gestión de las sesiones y la autorización (control del acceso) han tenido que auditadas contra estándares de seguridad internacionalmente reconocidos (por ejemplo, OWASP, WASC, etc.) para comprobar que existen y que han sido implementadas correctamente.
15. Procedimientos implementados para la monitorización y reporte de vulnerabilidades que afecten a cada producto o servicio que constituya la solución.
16. Información sobre todos los requisitos técnicos a cumplir por la infraestructura tecnológica del cliente, tanto a nivel de sistemas de información, sistemas de comunicación y sistemas de puesto cliente.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

17. Existe y se ejecuta un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP) que incluyen al servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. y que se prueban periódicamente.
18. Existen y se aplican procedimientos para la reversión del servicio a los clientes, la devolución a los mismos de la información de su propiedad en el mínimo tiempo posible y en un formato tratable por ellos, y la garantía de acceso a la información devuelta.
19. Existen y se aplican procedimientos para el borrado (seguro y certificado cuando proceda) de la información propiedad de Canal de Isabel II, S.A. una vez se haya revertido el servicio, la información haya sido accedida y verificada en su totalidad por el Responsable del Tratamiento y/o Dueño de los Datos en Canal de Isabel II, S.A., tanto en la completitud como en la corrección de los datos devueltos, y una vez finalizada la prestación contractual.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

ANEXO VI. CUESTIONARIO PERSONAL

Cuestionario por cada persona del equipo propuesto:

Apellidos, Nombre - identificador	
Categoría ofertada de conformidad con lo indicado en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP para el lote correspondiente (Jefe de proyecto o consultor especialista)	

Antigüedad en la empresa, antigüedad en la categoría y experiencia en el ámbito objeto del contrato:

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad en actividad objeto del contrato (1)

(1) Para todos los perfiles, se deberá indicar la experiencia en servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes (Lote 1) o en servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales (Lote2), en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final.

En el caso del jefe de proyecto también se deberá indicar la experiencia en gestión de proyectos. Dicha experiencia deberá expresarse de forma que pueda comprobarse el cumplimiento de los años mínimos requeridos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP.

Los requisitos mínimos son los referidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP para perfil y lote correspondiente.

Formación académica (2):

Título Académico	Centro	Años	F-expedición

(2) Todos los perfiles deben ser titulados universitarios de conformidad con lo indicado en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP.

Formación en el ámbito objeto del contrato:

Curso	Impartido por	Horas	Fecha inicio

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Certificaciones relacionadas con el ámbito objeto del contrato (3):

Módulo	Fecha de Certificación	Nivel de Certificación	Centro certificador

(3) De conformidad con el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP, el consultor especialista en Experiencia de Cliente debe estar certificado en Experiencia de Cliente, con certificado vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org). El centro certificador deberá ser una asociación, escuela de formación o empresa que cuente con una unidad especializada en la disciplina de Experiencia de Cliente desde hace, al menos, tres años. De igual modo, el consultor de Business Intelligence (BI) y Visual analytics debe disponer de la certificación que acredita el examen “DA-100: Analyzing Data with Microsoft Power BI” emitida por la empresa Microsoft y el consultor de Analítica Web de la certificación en vigor de “Google Analytics” emitida por Google.

Nota: El presente Anexo se emplea tanto para acreditar la adscripción de medios personales referidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I al PCAP como para acreditar los valores ofertados por el licitador para los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas de conformidad con el Anexo II bis al PCAP.

De conformidad con los apartados 8.1. A) 2.1 y 8.2. A) 2.1 del Anexo I al PCAP, para acreditar los valores ofertados por el licitador para los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas de conformidad con el Anexo II bis al PCAP, los licitadores deberán indicar tanto la experiencia mínima en proyectos requerida en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1) o 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2) del PCAP, según corresponda, como también la experiencia que exceda dicha experiencia mínima exigida, ya que ésta será la experiencia objeto de valoración.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

ANEXO VII. TABLA DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Anexo VII.I. Acuerdos de Nivel de Servicio del modelo de medición transaccional (Lote 1)

Plan de migración y despliegue

Codigo	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
TRMIG01	Plan de migración	Mide la calidad en la realización del plan de pruebas previsto para la migración	Máximo de no conformidades por documento o prueba entre todos los documentos y pruebas planificadas en el plan de migración por no superación de la aceptación del entregable por parte de Canal de Isabel II al no superar la validación del mismo.	s	15	0	1	3
TRMIG02	RTO por migración	Mide el tiempo de parada entre el sistema actual y la entrada en funcionamiento del nuevo sistema de Voz del Cliente (fase de corte)	Número de horas por encima de las acordadas con el adjudicatario en la que el sistema se encuentra inactivo por fase de corte. El máximo permitido es de 24 horas.	s	5	0	24	48

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

TRMIG03	Migración y puesta en producción	Mide los requerimientos de nivel 1 que se han implementado	Número de requerimientos de nivel 1 que no se han implementado en la fase de migración y puesta en producción.	s	20	0	1	2
TRMIG04	Despliegue completo	Mide los requerimientos de nivel 2 que se han implementado	Número de requerimientos de nivel 2 que no se han implementado en el despliegue completo.	s	20	0	1	2

Plan de mantenimiento

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
TRSP01	Grado de cumplimiento del tiempo de resolución en consultas	Número de consultas respondidas dentro del plazo de respuesta (< 8 horas).	Total de consultas del personal de Canal al proveedor que no se han cerrado en el periodo de medición y que han incumplido el plazo de resolución (< 8 horas) dividido por total de consultas cerradas en el periodo de medición.	s	10	0%	5%	10%
TRPSR01	Resolución peticiones de servicio	Días laborables en los que una petición de servicio no ha sido resuelta.	Número de días por encima del límite. El límite es de 4 días entre fecha apertura y fecha de cierre.	s	5	0	2	4

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

TRCGP01	Entrega del Servicio - Incidencia criticidad 1 y 2	Incidenias criticidad 1 y 2 resueltas en plazo según los valores definidos en la tabla de Criticidad	Total de incidencias de criticidad 1 y 2 resueltas sin éxito conforme a el tiempo de resolución estipulado para cada tipo de criticidad, dividido entre el número total de incidencias de dichas criticidades.	s	20	0%	5%	10%
TRCGP02	Entrega del Servicio - Incidencia criticidad 3 y 4	Porcentaje de Incidenias de criticidad 3 y 4 resueltas en plazo según los valores definidos en la tabla de Criticidad	Total de incidencias de criticidad 3 y 4 resueltas sin éxito conforme a el tiempo de resolución estipulado para cada tipo de criticidad, dividido entre el número total de incidencias de dichas criticidades.	s	15	5%	10%	15%
TRCGP03	Reapertura de Incidenias	Incidenias que fueron dadas como resueltas y han vuelto a producirse en un mes	Suma del total de incidencias reabiertas en el peridodo de medición, dividido por el número total de incidencias resueltas en un mes.	s	20	5%	10%	15%
TREVT01	Petición y planificación de evolutivos (I)	Tiempo transcurrido entre la solicitud del evolutivo y la entrega de la propuesta técnica y el presupuesto.	Número de días hábiles transcurridos desde la solicitud del evolutivo por parte de Canal de Isabel II y la entrega de la propuesta técnica y el presupuesto . El máximo permitido será de 10 días hábiles.	s	5	0	5	10
TREVT02	Petición y planificación de evolutivos (II)	Plazo máximo de planificación e inicio de los trabajos de ejecución de evolutivos.	Número de días hábiles por encima del plazo máximo contemplado para el inicio de los trabajos de ejecución del evolutivo. El máximo permitido será de 20 días hábiles.	s	5	0	10	20
TREVT03	Resolución de evolutivos	Cumplimiento del plazo máximo presentado por el adjudicatario en la propuesta técnica.	Número de días hábiles de retraso en la finalización del evolutivo respecto a la aprobada en la propuesta técnica. El máximo de retraso permitido será de 5 días hábiles.	s	20	0	5	10
TREVT04	Reapertura de evolutivos	Evolutivos que fueron dados como resueltos y ha sido necesario reabrirlos de nuevo.	Suma del total de evolutivos reabiertos en el peridodo de medición.	s	15	0	2	4

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Calidad del servicio y cumplimiento de plazos

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
TRCLS01	Retrasos	Proyectos finalizados en plazos según planificación.	Total de días hábiles de retraso en la finalización achacables al adjudicatario respecto del plan del proyecto, para los proyectos entregados en el periodo.	s	10	2	5	10
TRCLS02	Carga de ficheros	Mide el tiempo de retraso en la carga de los ficheros	Número de horas en las que se retrasa la carga de ficheros, enviados desde el CRM de Canal a la herramienta VoC, por un motivo imputable al adjudicatario. El plazo máximo que puede transcurrir desde el envío del fichero hasta la carga del mismo en la herramienta VoC es de 24 horas.	s	15	0	24	48
TRCLS03	Sistemas de control	Mide que los datos cargados en la herramienta, estadísticas y reportes, no sean anómalos.	Cantidad de horas por encima de las acordadas en las que la herramienta muestra datos anómalos no detectados por los sistemas de control de la herramienta. El plazo máximo para detectar las anomalías es de 48 horas.	s	10	0	24	48
TRCLS04	Envío de encuestas	Mide el tiempo de retraso en el envío de las encuestas	Número de horas en las que se retrasa el envío de las encuestas de cualquier entorno por un motivo imputable al adjudicatario. El plazo máximo es de 24 horas.	s	15	0	24	48

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

TRCLS05	Información en tiempo real	Mide que los datos, estadísticas y reportes sean en tiempo real, es decir, en un tiempo no superior a una hora (60 minutos).	Minutos por encima de los acordados con el adjudicatario en el que no se han volcado a la herramienta los datos, estadísticas o reportes correspondientes. El máximo requerido es de una hora (60 minutos).	s	15	0	30	60
TRCLS06	Devolución de información	Mide el tiempo transcurrido desde que el cliente contesta la encuesta hasta que el resultado de la misma vuelca al CRM de Canal de Isabel II	Número de horas por encima de las acordadas con el adjudicatario en el que la herramienta deberá informar al CRM del resultado de las encuestas, close the loop y otros, para cada parámetro que se determine. El máximo permitido es de 24 horas.	s	5	0	24	48
TRCLS07	Gestión del consentimiento	Mide el tiempo de retraso en la actualización del módulo de gestión del consentimiento	Número de días por encima de los acordados en la actualización periódica y en continuo del módulo de gestión del consentimiento en base a las solicitudes que se deriven por parte de los clientes. El plazo máximo permitido será de 10 días.	s	15	0	5	10
TRCLS08	RTO	Mide el tiempo de inactividad del sistema producido por un incidente hasta que vuelve a estar disponible para los usuarios	Horas por encima de las acordadas con el adjudicatario en la que el sistema se encuentra inactivo por un incidente. El máximo permitido es de 24 horas.	s	15	0	24	48
TRCLS09	RPO	Mide la cantidad de información que no ha sido posible recuperar en el sistema debido a un incidente	Número de registros que no han sido posibles recuperar en el sistema debido a un incidente.	s	10	0	10	20

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

Gestión ANS

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
TRANS01	Fiabilidad información	Fiabilidad de la información facilitada	Errores detectados en el informe de ANS para el periodo de medición del parámetro.	s	10	0	1	3
TRANS02	Retrasos	Información facilitada según los plazos acordados	Total de días hábiles de retraso en la entrega del informe de ANS respecto a los plazos acordados en el Plan de Comunicación en el periodo de medición del parámetro.	s	5	0	1	3

Gestión del servicio

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
TRGSE01	Estabilidad del equipo	Mide la cantidad de cambios en el número de recursos planificados para la gestión del servicio en cada uno de los proyectos realizados durante el periodo de vigencia del contrato	Número de cambios al año.	s	5	0	1	2

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

TRGSE02	Mantenimiento de la capacidad del equipo	Mide la estabilidad en la capacidad del equipo, es decir, la agilidad con que el adjudicatario realiza los cambios de personas a requerimiento del propio adjudicatario.	Número total de semanas de retraso en el conjunto de la sustituciones realizadas en el periodo de medición. Se establece un plazo máximo de 2 semanas desde la fecha de baja de la persona para realizar la sustitución.	s	5	0	1	2
TRGSE03	Mantenimiento de la diligencia debida	Mide la agilidad con que el adjudicatario realiza los cambios de personas a requerimiento de Canal, por incumplimiento de la diligencia debida.	Número total de semanas de retraso en el conjunto de las sustituciones realizadas en el periodo de medición. Se establece un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de solicitud de sustitución por parte de Canal para realizar la sustitución.	s	15	0	1	2
TRGSE04	Modelo de relación	Cumplimiento del modelo de relación definido y acordado	Incidencias (reuniones no celebradas, o sin la asistencia requerida o sin acta) en el periodo de medición.	s	5	0	1	2

Plan de devolución

Codigo	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
TRDEV01	Eficacia del Plan de Devolución	Mide la desviación en la ejecución del Plan de Devolución respecto del plazo planificado	Porcentaje de desviación total. Porcentaje de días hábiles totales de retraso sobre el total de días hábiles previstos. El máximo permitido es de 90 días.	s	10	0%	10%	20%

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto VoC CEX CYII
Elaborado por Subdirección Desarrollo de Negocio (Experiencia de Cliente)	Documento Pliego de Condiciones Técnicas

Anexo VII.II. Acuerdos de Nivel de Servicio del modelo de medición relacional y estudios en profundidad (Lote 2)

Incorporación de información a la herramienta

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
REMIG01	Plan de incorporación	Mide la calidad en la preparación de los datos e información procedente del modelo relacional y estudios en profundidad para su incorporación a la herramienta VoC	Cantidad de errores detectados por encima del máximo acordado. El máximo será de dos errores en el periodo de medición.	s	15	0	1	3

Calidad del servicio y cumplimiento de plazos

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
RECLS01	Calidad y completitud de los entregables	Mide la calidad y completitud de los entregables (informes y reportes de los estudios). Una merma significativa en estos aspectos provocará la devolución por parte de Canal del documento al	Documentos devueltos por Canal en su 1ª entrega del conjunto de entregables en el periodo de medición del parámetro. Si el número de entregables es igual o inferior a 10 en el periodo de medición, los valores de los tramos de control corresponderán a las unidades absolutas, en caso contrario corresponderán al porcentaje de documentos devueltos sobre el total.	s	20	0/0%	1/10%	2/20%

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

		adjudicatario para su revisión y reformulación.						
RECLS02	Calidad en el trabajo de campo telefónico	Mide la calidad y la exactitud de la información recogida en las encuestas telefónicas realizadas	Porcentaje de llamadas totales por estudio con trabajo de campo telefónico en el que se detectan errores.	s	15	3%	5%	7%
RECLS03	Eficacia en el inicio de los estudios/proyectos	Mide la desviación en el inicio del estudio/proyecto (tras la aprobación de la propuesta por parte de Canal) respecto al plazo máximo fijado en el plan de estudio/proyecto.	Total de días hábiles de retraso en el inicio del estudio/proyecto achacables al adjudicatario respecto al plan del estudio/proyecto, para los estudios/proyectos iniciados en el periodo. El plazo máximo de desviación es de 10 días hábiles.	s	5	0	5	10
RECLS04	Retrasos	Estudios/proyectos finalizados fuera de plazo según planificación.	Total de días hábiles de retraso en la finalización achacables al adjudicatario respecto del plan del estudio/proyecto, para los estudios/proyectos entregados en el periodo.	s	10	2	5	10

Gestión ANS

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
--------	-----------	-------------	---------	-----	------	----	----	----

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

REANS01	Fiabilidad información	Fiabilidad de la información facilitada	Errores detectados en el informe de ANS para el periodo de medición del parámetro	s	10	0	1	3
REANS02	Retrasos	Información facilitada según los plazos acordados	Total de días hábiles de retraso en la entrega del informe de ANS respecto a los plazos acordados en el Plan de Comunicación en el periodo de medición del parámetro	s	5	0	1	3

Gestión del servicio

Código	Parámetro	Descripción	Cálculo	KPI	Peso	Vc	Va	Vi
--------	-----------	-------------	---------	-----	------	----	----	----

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto
VoC CEX CYII

Elaborado por
Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento
Pliego de Condiciones Técnicas

REGSE01	Estabilidad del equipo	Mide la cantidad de cambios en el número de recursos planificados para la gestión del servicio en cada uno de los proyectos realizados durante el periodo de vigencia del contrato	Número de cambios al año.	s	5	0	1	2
REGSE02	Mantenimiento de la capacidad del equipo	Mide la estabilidad en la capacidad del equipo, es decir, la agilidad con que el adjudicatario realiza los cambios de personas a requerimiento del propio adjudicatario.	Número total de semanas de retraso en el conjunto de la sustituciones realizadas en el periodo de medición. Se establece un plazo máximo de 2 semanas desde la fecha de baja de la persona para realizar la sustitución.	s	5	0	1	2
REGSE03	Mantenimiento de la diligencia debida	Mide la agilidad con que el adjudicatario realiza los cambios de personas a requerimiento de Canal, por incumplimiento de la diligencia debida.	Número total de semanas de retraso en el conjunto de las sustituciones realizadas en el periodo de medición. Se establece un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de solicitud de sustitución por parte de Canal para realizar la sustitución.	s	15	0	1	2
REGSE04	Modelo de relación	Cumplimiento del modelo de relación definido y acordado	Incidencias (reuniones no celebradas, o sin la asistencia requerida o sin acta) en el periodo de medición	s	5	1	2	3

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

VoC CEX CYII

Elaborado por

Subdirección Desarrollo de Negocio
(Experiencia de Cliente)

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas