

**RELACIÓN DE ACLARACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO N.º 51/2021 PARA SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A.**

Durante el plazo concedido al efecto han presentado ofertas las siguientes empresas:

LOTE 1		
Nº	LICITADOR	NIF
1	IPSOS IBERIA, S.A.	A28485258
2	TELECYL, S.A.	A47310941
3	GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L.	B46175931
4	SANDSIV SWITZERLAND, LTD.	CHE-348.804.240
5	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.	B88018098

LOTE 2		
Nº	LICITADOR	NIF
1	IPSOS IBERIA, S.A.	A28485258
2	INSIGHTS AND CONSULTING KANTAR, S.L.U.	B79896965
3	TELECYL, S.A.	A47310941
4	GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L.	B46175931
5	STIGACX, S.L.	B80388952
6	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.	B88018098

En el presente documento se relacionan las aclaraciones de la documentación de especificaciones técnicas incluida en el Sobre nº1. En lo referente a las especificaciones técnicas se debe tener en cuenta que el apartado 6 A) del Anexo I del PCAP indica lo siguiente:

*“Los licitadores deberán incluir en el sobre nº1 de sus ofertas la documentación referida en los apartados A) y B) siguientes:*

*A) Especificaciones técnicas*

*a. Índice*

*b. Introducción, en la que se realizará la identificación de la oferta y el acatamiento con carácter general de las condiciones del pliego.*

- c. Resumen ejecutivo donde se indicarán los aspectos principales de la oferta.
- d. Plan de Gestión del Proyecto en la forma detallada en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas, que incluye descripción de la metodología a utilizar y planificación detallada de los trabajos. Será necesario aportar el plan de migración, implantación, mantenimiento y evolución de la herramienta de medición transaccional, así como de las mediciones relacionales y estudios en profundidad abordando, con suficiente nivel de detalle, los pasos en la ejecución de cada una de las fases especificadas en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para el Lote 1 será necesario entregar cumplimentado el Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx” con los requerimientos de **Nivel 1 y 2**, que son obligatorios en sus fases correspondientes. **Se pondrá a disposición de los licitadores el citado Anexo 0 en formato hoja de cálculo que será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>), únicamente a efectos de ayudar en la preparación y presentación de la oferta.**

- e. Metodología. Descripción de la metodología que utilizará para el desarrollo de los trabajos.
- f. Conforme al Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”, deberá facilitarse información detallada del cumplimiento de cada requisito con evidencias en base al producto o servicio ofertado.
- g. Equipo de trabajo y su dedicación, **sin incluir ninguno de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.**

**El licitador deberá indicar simplemente los perfiles ofertados junto con las tareas principales a desempeñar por perfil y dedicaciones asociadas. No se puede incluir en este apartado currículums ni ninguna información referida a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.**

- h. Anexos, donde se incluirá toda la información que el licitador considere oportuna para aclarar y/o complementar sus propuestas.

#### B) Subcontratación

Se incluirá la parte del Contrato que el licitador tenga previsto subcontratar, en los términos indicados en la cláusula 25. En este sentido, los licitadores deberán aportar:

- El modelo del **Anexo X cumplimentado**. Si se indica en el **apartado 11 del Anexo I**, el licitador también deberá aportar el **Anexo X cumplimentado** respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar. En el caso de que la subcontratación que tenga prevista el licitador sea una obra, deberá cumplimentar el modelo del **Anexo X**, atendiendo a la Nota 3 del mismo y adjuntando al mismo la certificación del licitador de estar inscrito en el

*Registro de Entidades Acreditadas correspondiente, así como la del subcontratista si se le hubiera identificado mediante su nombre.*

*El licitador deberá indicar las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios. El licitador deberá ofrecer un sistema para mantener debidamente actualizada la información durante la vigencia del contrato de acuerdo con lo indicado en apartado 11 del Anexo I.*

*- En caso de que el subcontratista haya sido identificado mediante su nombre, y el licitador integre su solvencia con dicha subcontratación, deberá acompañar el DEUC del subcontratista en los términos indicados en la cláusula 11 del presente pliego con la información correspondiente a los requisitos de solvencia indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que se vayan a integrar con el subcontratista.*

*Se recuerda que el licitador deberá indicar en el formulario DEUC (sobre nº 1 de su oferta) si tiene previsto subcontratar, por lo que debe coincidir lo declarado en el citado formulario con la documentación aportada de conformidad con el presente apartado.*

**La Proposición que no cumpla los requisitos técnicos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas no será tomada en consideración en el presente procedimiento de licitación.**

**Los licitadores no deberán incluir en sus especificaciones técnicas ni en la información referida a la subcontratación ninguna documentación relativa al precio ni a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas."**

## IPSOS IBERIA, S.A.

1.- Es necesario que IPSOS IBERIA, S.A. **acepte de forma explícita y con carácter general** las condiciones recogidas en los pliegos técnico y administrativo del expediente Nº 51/2021. Esto aplica tanto al Lote 1 como al Lote 2.

2.- Tal y como se indica en el apartado 6 del Anexo I del PCAP (Formato de las especificaciones técnicas), apartado A) Especificaciones técnicas, letra d, **para el lote 1 es necesario que IPSOS IBERIA, S.A entregue cumplimentado el Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx” del PPT con los requerimientos de Nivel 1 y 2**, que son obligatorios en sus fases correspondientes y cuya aceptación expresa es requisito de obligado cumplimiento.

→ En este anexo no deberá darse información ninguna acerca de los requerimientos de nivel 3, ya que esta información no forma parte de las especificaciones técnicas, sino de los criterios técnicos cuantificables que se incluyen en el sobre 3.

3.- Tal y como se indica en el apartado 6 del Anexo I del PCAP (Formato de las especificaciones técnicas), apartado B) Subcontratación, si se indica en el apartado 11 del Anexo I del PCAP, el licitador también deberá aportar el Anexo X cumplimentado respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar, siendo necesario informar sobre las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios. En las especificaciones técnicas presentadas IPSOS IBERIA, S.A. no ha precisado la ubicación de los servidores. **Se solicita al licitador que indique el país o países concretos donde se encuentran alojados los servidores para poder comprobar que este/estos están en Espacio Económico Europeo.** Esto aplica tanto al Lote 1 como al Lote 2.

4.- Que es necesario que IPSOS IBERIA, S.A. **aclare, complemente o detalle** las siguientes cuestiones que se mencionan a continuación:

### LOTE 1:

Lote	Apdo. y Página PPT	Descripción Pliego de Prescripciones Técnicas	Aclaraciones
1	3.2. Modelo transaccional - Página 8	Herramienta SaaS	Confirmar que la herramienta de VoC Experience Cloud se gestiona en modo "SaaS", es decir un servicio en la nube gestionado por el fabricante de los productos de software, normalmente a través de la colaboración de un integrador
1	3.2. Modelo transaccional - Página 9	Lanzamiento segundas encuestas vía IVR	Aclarar cómo sería el proceso de re- envío automático de encuestas tras el CTL (Close the Loop) a través de la plataforma IVR y el soporte técnico de la misma y que corre a cargo del licitador
		Dispone de plataforma IVR y soporte técnico completo necesario para el	

		lanzamiento automático de dichas encuestas	
1	3.2. Modelo transaccional Apdo. Preparación de variables - Página 11	Carga de variables filtro	Confirmar la posibilidad de carga de variables filtro tanto durante la migración como en la puesta en marcha de los entornos que ya se encuentren funcionando
1	3.2. Modelo transaccional Apdo. Subentornos - Página 11	Capacidad para cargar y diferenciar subentornos	Confirmar la capacidad de cargar/migrar y diferenciar subentornos desde el inicio de la implementación
1	3.2. Modelo transaccional Apdo. Preparación de los dashboards - Página 11	Dashboard individual por entorno y transaccional que recoge todos los entornos	Confirmar la carga y creación de las funcionalidades requeridas tanto en el dashboard individual por entorno como en el dashboard transaccional que aglutina la información más relevante de todos los entornos operativos
1	3.2. Modelo transaccional Apdo. Módulo de estadísticas - Pagina 11	Módulo detallado de estadísticas	Confirmar que la herramienta dispone de un módulo detallado de estadísticas
1	3.2. Modelo transaccional - Página 12	Diseño cuestionario con capacidad de uso como herramienta de comunicación (integrar vídeo, imágenes, etc.)	Aclarar si la funcionalidad de diseño de cuestionarios permite incluir imágenes o vídeos tanto en el cuerpo del email como en la pantalla de agradecimiento, una vez finalizada la encuesta por parte del cliente
1	3.2. Modelo transaccional - Página 12	Posibilidad de incluir opción click to call en los cuestionarios para que el cliente pueda contactar con nosotros	Aclarar cómo es el funcionamiento de la opción click to call en los cuestionarios dirigidos a clientes
1	Apdo. 3.4.2. Estudios en continuo - Página 26	Capacidad para incorporar información en la herramienta (dashboards) procedente de estudios puntuales y en continuo e histórico de información de estos (dashboards) - Modelo Relacional	Confirmar la capacidad de la herramienta propuesta para incorporar información externa procedente de estudios en continuo o puntuales junto con su histórico en los distintos dashboards que se plantean en el pliego

1	3.2. Modelo transaccional - Módulo de estadísticas - Página 11	Facilita información 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) y en tiempo real (60 minutos máximo) una vez realizada la encuesta	Confirmar que la herramienta, una vez finalizada la encuesta, es capaz de facilitar información en tiempo real tanto agregada como desagregada para cada registro y los posibles estados en que se encuentre, las encuestas realizadas y todos los datos que se necesiten con relación a estas
1	3.2. Modelo transaccional - Página 13	Corrige datos erróneos en la herramienta en plazo inferior a 48 horas	Confirmar que el licitador corregirá los datos erróneos que pudiera recoger la herramienta en un plazo inferior a las 48h establecidas en el Pliego
1	3.2 Modelo Transaccional - Página 13	Envío mensual fichero estado final de cada registro	Confirmar que mensualmente el licitador (o a través de la herramienta) enviará un fichero con el estado de los registros por cada cliente, la verificación de carga de los mismos y la comunicación de posibles errores en los mismos de cara a una actualización/depuración de la BBDD
1	3.2.1 Inteligencia de mercado y procesamiento de datos - Página 14	Refinamiento del modelo	Aclarar varios puntos: - Que se actualiza el modelo actual de Text Analytics - Si la creación de una categoría adicional a las 50 primeras se podría hacer de manera manual por Canal o supondría nuevos costes de consultoría - Si la creación de una nueva categoría intencional supondría que no se recategorizaran los comentarios anteriores existentes a la migración
1	3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos Apdo. Sentiment Analytics - Página 14	Correlación de sentimiento con indicadores trasversales	Confirmar que la herramienta mostrará la correlación del sentimiento de cada categoría del Text Analytics con distintos indicadores trasversales como SAT, NPS o Imagen
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Dashboard individual con touch point medido (customer journey) y mapa interactivo municipio. Incluye posibilidad de filtrar por variables y crear agrupaciones temporales	Aclarar varios puntos del diseño y estructura del dashboard individual: - Si incluye touch point medido y su ubicación gráfica en el customer journey de Canal de Isabel II - Si incluye mapa interactivo de municipios de la CAM - Si permite filtrar por variables y agrupar por variables temporales

1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Dashboard global con info agregada de indicadores transversales, customer journey y mapa interactivo municipio. Incluye posibilidad de filtrar por variables comunes y crear agrupaciones temporales	Aclarar varios puntos del diseño y estructura del dashboard global: - Si incluye información agregada de indicadores transversales como SAT, NPS o Imagen - Si incluye mapa interactivo de municipios de la CAM - Si permite filtrar por variables comunes y crear agrupaciones temporales
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Dashboards Relacional, estudios en continuo (benchmarking, aytos, grandes clientes, auditoría calidad del servicio) y estudios puntuales	Confirmar la creación por parte del licitador de dashboards relacionales tanto para los estudios en continuo (benchmarking, ayuntamientos, grandes clientes y auditorías de calidad de servicio) como para los estudios puntuales
1	Apdo. 3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 16	Dashboard analítica web que incluya info web, O.V y App	Confirmar la existencia de un dashboard de analítica web que incluya información de la web de Canal, su Oficina Virtual y su App
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 17	Incorpora 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).	Confirmar si en los dashboards se mostrará el mapa interactivo de municipios de la CAM con los datos de satisfacción por municipio y con la posibilidad de profundizar en la información de cada municipio (drill-down) en base al menos a 3 criterios o niveles de información (e.j: tipo de cliente, canal de entrada, tarifa...)
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 17	Permite la inclusión de comentarios de texto libre que puedan ayudar a la comprensión de los elementos gráficos representados.	Confirmar si es posible la inclusión de comentarios de texto libre por parte de los clientes en los dashboards para ayudar a la comprensión de la información/gráficos incluidos en los mismos
1	Apdo. 3.2.2 Dashboards, reporting y análisis -Página 18	Puede consultarse con facilidad la información de las encuestas realizadas, grabaciones de los IVR, etc.	Aclarar cómo será el acceso y consulta de las grabaciones y encuestas realizadas a través de IVR
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Capacidad para activar alertas de forma manual para aquellos casos que, no cumpliendo con las reglas de parametrización definidas, puedan ser de interés	Aclarar y detallar el proceso para activar alertas de manera manual para casos muy concretos o específicos que se salgan de las reglas de parametrización definidas con carácter general

1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	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	Confirmar si se podrán crear formularios a medida para la gestión dentro de cada entorno del CTL (Close the Loop) y con información/campos diferentes
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Incorpora 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.	Confirmar la existencia de un módulo/funcionalidad en la herramienta que permita la gestión de tareas del CTL y tenga la capacidad de asignar prioridades a las alertas, visualizar su caducidad y permita la configuración de avisos según del tiempo transcurrido y su caducidad
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Capacidad para configurar distintos roles de usuarios, disponiendo cada agente de un panel individual que mostrará únicamente la información necesaria para desempeñar sus funciones	Confirmar si, según el usuario, cada agente dispondrá de un panel individual con la información exclusiva necesaria para desempeñar sus funciones del CTL (Close the Loop)
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Incorpora 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.	Confirmar si existe un sistema de distribución automático de alertas para gestores de nivel 1 y que a su vez permita, tanto a usuarios de nivel 1 y 2, el cierre temporal de su agenda y el traspaso de estas alertas



1	Apdo. 3.2.3 Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Páginas 19-20	Permite 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 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.	Aclarar detalladamente cómo será el proceso de envío automático de re-encuestas a través de IVR, SMS o email y cómo se recoge la información resultante de estas encuestas en los dashboards para realizar un análisis comparativo de las valoraciones previas y posteriores a la interacción con el gestor
1	Apdo. 4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 26	Módulo de Gestión del Consentimiento	Más allá de la mención a los servicios de soporte en materia legal y de privacidad, para monitorizar el cumplimiento del GDPR, las anonimizaciones y la gestión de la privacidad, necesitamos que se dé respuesta al cumplimiento de cada uno de los aspectos indicados en el apartado 4.1. Módulo de gestión del consentimiento del PPT
1	Anexo V - Página 74	Requerimientos mínimos de seguridad de los productos o servicios que constituyen la solución ofertada (herramienta de Voz del Cliente en la nube)	Confirmar y detallar que el licitador cumple con <b>todos y cada uno</b> de los requisitos solicitados en el Anexo V Integraciones y seguridad del Pliego de Prescripciones Técnicas
1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Introducción al Plan de Gestión del Proyecto - Página 28 Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Gestión de cambios del PGP	Aclarar y detallar el modelo de Gestión de cambios del Plan de Gestión de Proyecto, según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas

1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Introducción al Plan de Gestión del Proyecto - Página 28	Periodicidad del control y revisión del PGP	Aclarar dentro de la Introducción al Plan de Gestión de Proyecto (PGP) el apartado que hace referencia a la periodicidad del control y revisión de dicho Plan
1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28	Aceptación de los ANS propuestos en el pliego	Aclarar si se aceptan los ANSs del Pliego de prescripciones técnicas con carácter general, aunque estos puedan ser adaptados de conformidad con el apartado 8.3 y 8.4 del Pliego de prescripciones técnicas
1	5. Plan general de gestión del proyecto Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28 Apdo. 6.1. Gestión de los Servicios - Página 39	Describe el modelo de gestión de los servicios y entrega de un "Manual de procedimientos" con los procesos de gestión a utilizar	Aclarar el plan de gestión de los servicios y el contenido del Manual de Procedimientos, según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas
1	Apdo. 6.1.1. Migración de la información (Modelo transaccional) - Página 39	Migración de la información transaccional	Aclarar y detallar el plan de Migración de la información transaccional. En concreto, profundizar en cada uno de los aspectos indicados en el apartado 6.1.1. Migración de la Información del Pliego de Prescripciones Técnicas
1	6.1.2. Mantenimiento del servicio (Modelo transaccional) Apdo. Soporte a usuarios - Páginas 41-44	Mantenimiento del servicio (transaccional)	Aclarar y detallar el plan de Mantenimiento del Servicio (transaccional). En concreto, profundizar en cada uno de los aspectos indicados en el apartado 6.1.2. mantenimiento del servicio del Pliego de Prescripciones Técnicas
1	6.1.3. Gestión de calidad del servicio - Páginas 44-45	Gestión de la Calidad del Servicio	Aclarar y detallar el modelo de Gestión de la Calidad del Servicio, según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas

1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Recursos - Página 31	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	Aclarar y detallar la información que se solicita para cada miembro del equipo de trabajo en el Pliego de Prescripciones Técnicas
1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Recursos - Página 31	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	Aclarar y detallar la información que se solicita para cada miembro del equipo de trabajo en el Pliego de Prescripciones Técnicas
1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Recursos - Página 32	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	Aclarar y detallar la información que se solicita para cada miembro del equipo de trabajo en el Pliego de Prescripciones Técnicas
1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Recursos - Página 32	Consultor en Analítica 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	Aclarar y detallar la información que se solicita para cada miembro del equipo de trabajo en el Pliego de Prescripciones Técnicas

		información en los dashboards del sistema VoC	
1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Plan de Gestión de la Calidad: -Medición de la satisfacción del cliente interno -Medición calidad de la dirección del proyecto	Detallar los puntos indicados dentro del Plan de Gestión de Calidad, según se especifica en el PPT
1	Apdo. 5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	Aspectos generales del Plan de Devolución:  -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.	Detallar los puntos indicados dentro del Plan de Devolución, según se especifica en el PPT
1	Apdo. 6.2. Gestión del ANS - Página 45	Modelo de Gestión de los ANS: -Procedimiento de aplicación de penalizaciones -Proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión de los ANS, según se especifica en el PPT
1	Apdo. 6.3. Gestión de la Relación - Página 45	Modelo de Gestión de la Relación: -Flexibilidad necesaria para responder a los rápidos cambios del entorno de negocio de Canal -En la relación definida se incluye de forma proactiva la innovación que se traduce en beneficios para Canal	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión de la Relación, según se especifica en el PPT
1	Apdo. 6.3.1. Modelo de Referencia - Páginas 46-47	Modelo de Referencia	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Referencia, según se especifica en el PPT
1	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Modelo de Gestión del Contrato	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión del Contrato, según se especifica en el PPT

1	Apdo. 7.2. Equipos de trabajo - Páginas 48-49	Equipos de trabajo	<p>Aclarar los siguientes puntos identificados de forma expresa en el Plan de Recursos del PGP, en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de personas dedicadas al proyecto por cada categoría profesional</li> <li>- Perfil profesional asociado a cada puesto de trabajo</li> <li>- Dedicación, en jornadas, de cada uno de los perfiles</li> <li>- Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP</li> <li>- Se compromete a 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</li> <li>- 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)</li> </ul>
---	--	--------------------	--

## LOTE 2:

Lote	Apdo. y Página PPT	Descripción Pliego de Prescripciones Técnicas	Aclaraciones
2	3.3. Modelo relacional - Páginas 20-21	Al inicio de los estudios (CATIs y CAWIs principalmente) el adjudicatario se compromete a elaborar 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 y los ponderadores a utilizar	Confirmar que el licitador elaborará al inicio de los estudios el plan muestral con los criterios contemplados en el PPT (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.3. Modelo relacional - Página 21	Proporciona a Canal, mensualmente en el caso de CATI Madrid y semestralmente en el de CATI 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	Confirmar que el licitador proporcionará mensualmente en el caso del CATI Madrid y semestralmente en los casos de los CATIs de Cáceres y Lanzarote un resumen detallado del trabajo de campo junto con la BBDD de clientes que al ser contactados hubieran resultado erróneos o fuera necesario actualizar según lo contemplado en el PPT (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")

2	3.3 Modelo relacional - Página 21	En ese resumen de trabajo de campo detallará la siguiente información: 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)	Aclarar la información según lo contemplado en el PPT (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas") en lo referente a la información que el licitador debe suministrar respecto al resumen de trabajo de campo
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Se compromete a tener en cuenta todos aquellos procesos relevantes en los servicios prestados en los distintos municipios y garantiza la continuidad y trazabilidad de los indicadores actuales para analizar su evolución en el tiempo. Mantiene 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación con el diseño de encuestas/cuestionarios (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Se ofrece a 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. Pero siempre, la aprobación final de los cuestionarios corresponderá a Canal.	Confirmar que el licitador hará estas propuestas para el Modelo Relacional de acuerdo al PPT (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Informa sobre la política de protección de datos y no presenta objeciones a las duraciones de los cuestionarios del relacional	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación con la política de protección de datos (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")

2	3.3 Modelo relacional - Página 21	CATI Madrid: 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a la distribución temporal de encuestas y a sus resultados (ver la columna “Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas”)
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	Entrega, 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a la entrega de ficheros y su contenido (ver la columna “Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas”)
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	Elabora anualmente 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	Confirmar que se elaborará un segundo informe anual comparativo de los resultados del ejercicio anterior
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a la estructura y contenido de los informes (ver la columna “Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas”)
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	Los informes muestran 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.	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a lo que deben mostrar los informes (ver la columna “Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas”)
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	Los informes 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación al contenido de los informes (ver la columna “Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas”)

		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.	
2	3.4.1. Estudios puntuales - Página 23	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	Confirmar si el licitador incluirá el coste del incentivo en los focus groups, talleres y otras técnicas que lo requieran
2	3.4.1. Estudios puntuales - Página 23	Al término de cada estudio, el Adjudicatario enviará 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación fichero con información bruta (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Estudios de ayuntamientos y grandes clientes - Página 24	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.	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a los canales para las entrevistas (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Benchmarking por países, sectores y empresas - Página 24	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	Confirmar que se llevará a cabo un análisis de, al menos, 7 sectores de actividad, un mínimo de 3 y un máximo de 7 empresas por sector, y de entre los sectores analizados, obligatoriamente uno deberá ser del agua y otro de la energía



		agua y otro de ellos el de la energía (electricidad y gas).	
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Benchmarking por países, sectores y empresas - Página 24	Describe, 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.	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a la metodología y fuentes empleadas (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Benchmarking por países, sectores y empresas - Página 25	El estudio constará de una ola al año (muestra mínima de 740 personas, país y ola - 2.220 encuestas/año)	Confirmar las dimensiones del estudio
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Benchmarking por países, sectores y empresas - Página 25	Al finalizar la ola entrega informe detallado que contempla, 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación al informe final (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Benchmarking por países, sectores y empresas - Página 25	Al final de cada año, entrega un fichero con los datos brutos, indicadores ponderados y errores muestrales acumulados para su incorporación al sistema VoC	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a los datos brutos (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")

2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Estudios de auditoría de la calidad del servicio - Página 25	Contempla la evaluación de la calidad objetiva en call center (atención telefónica), chat comercial (mensajería instantánea, chatbot) y oficina comercial (atención presencial)	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a los canales para medir la calidad objetiva (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Estudios de auditoría de la calidad del servicio - Página 25	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.	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación al planteamiento de los estudios de calidad objetiva (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Estudios de auditoría de la calidad del servicio - Página 25	Se compromete a evaluar 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.	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a la dimensión de los estudios de calidad objetiva (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Laboratorio de Experiencia de Cliente - Página 26	El servicio incluye 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a la plataforma y la gestión de incentivos de los estudios de calidad objetiva (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Laboratorio de Experiencia de Cliente - Página 25	Se podrán 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 para conocer mejor al cliente/usuario	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a las técnicas descritas (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")

2	ANEXO V. INTEGRACIONES Y ASPECTOS DE SEGURIDAD - Página 74	Los ficheros, se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) direcciones 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)	No se localiza el Conforme expreso al Anexo V PPT y cada una de las cuestiones que en él se requieren. Nota: al tratarse del lote 2, sólo aplica el 5º párrafo del citado anexo, ya que lo que se detalla a continuación sólo concierne a los servicios SaaS (lote 2). El párrafo en cuestión aparece descrito en la columna de Descripción del Pliego Prescripciones Técnicas
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Introducción al Plan de Gestión del Proyecto - Página 28 Apdo 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Gestión de cambios del PGP	Aclarar y detallar el modelo de Gestión de cambios del Plan de Gestión de Proyecto, según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Introducción al Plan de Gestión del Proyecto - Página 28	Periodicidad del control y revisión del PGP	Aclarar dentro de la Introducción al Plan de Gestión de Proyecto (PGP) el apartado que hace referencia a la periodicidad del control y revisión de dicho Plan
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28	Aceptación de los ANS propuestos en el pliego	Aclarar si se aceptan los ANSs del Pliego de prescripciones técnicas con carácter general, aunque estos puedan ser adaptados de conformidad con el apartado 8.3 y 8.4 del Pliego de prescripciones técnicas
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28 Apdo. 6.1. Gestión de los	Describe el modelo de gestión de los servicios y entrega de un "Manual de procedimientos" con los procesos de gestión a utilizar	Aclarar el plan de gestión de los servicios y el contenido del Manual de Procedimientos, según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas

	Servicios - Página 39		
2	6.1.3. Gestión de calidad del servicio - Página 44	Detalla proceso de seguimiento y medición del nivel del servicio	Aclarar el modelo de Gestión de la Calidad del Servicio, según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Recursos - Página 31	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.	Aclarar y detallar la información que se solicita para cada miembro del equipo de trabajo en el Pliego de Prescripciones Técnicas
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Recursos - Página 31	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 comprensión del negocio de Canal, al objeto de optimizar la contribución de estos estudios desde su planteamiento inicial.	Aclarar y detallar la información que se solicita para cada miembro del equipo de trabajo en el Pliego de Prescripciones Técnicas
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) - Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Plan de Gestión de la Calidad: -Medición de la satisfacción del cliente interno -Medición calidad de la dirección del proyecto	Detallar los puntos indicados dentro del Plan de Gestión de Calidad, según se especifica en el PPT
2	Apdo. 5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	Aspectos generales del Plan de Devolución 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	Detallar los puntos indicados dentro del Plan de Devolución, según se especifica en el PPT
		Transferencia de conocimiento: Informe finalización, lecciones aprendidas, encuesta satisfacción clientes internos, etc.	
2	Apdo. 6.2. Gestión del ANS - Página 45 Apdo. 6.2. Gestión del ANS - Página 45	Procedimiento de aplicación de penalizaciones	Detallar los puntos indicados dentro del Plan de Gestión del ANS, según se especifica en el PPT
		Proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS	
2	Apdo. 6.3. Gestión de la Relación - Página 45	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilidad necesaria para responder a los rápidos cambios del entorno de negocio de Canal</li> <li>- En la relación definida se incluye de forma proactiva la innovación que se traduce en beneficios para Canal</li> </ul>	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión de la Relación, según se especifica en el PPT
2	Apdo. 6.3.1. Modelo de Referencia - Página 46	Modelo de Referencia	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Referencia, según se especifica en el PPT
2	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Modelo de Gestión de Contrato	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión del Contrato, según se especifica en el PPT
2	Apdo. 7.2. Equipos de trabajo - Página 48 y 49	Equipos de trabajo	<p>Aclarar los siguientes puntos identificados de forma expresa en el Plan de Recursos del PGP, en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de personas dedicadas al proyecto por cada categoría profesional</li> <li>- Perfil profesional asociado a cada puesto de trabajo</li> <li>- Dedicación, en jornadas, de cada uno de los perfiles</li> <li>- Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP</li> <li>- Se compromete a constituir el equipo de trabajo ofertado de la fase 1 en el plazo máximo de 15 días desde la fecha</li> </ul>

			de firma del Acta de Inicio - 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)
--	--	--	---

#### TELECYL, S.A.:

1.- Que es necesario que TELECYL, S.A. **acepte de forma explícita y con carácter general** las condiciones recogidas en los pliegos técnico y administrativo del expediente Nº 51/2021. Esto aplica tanto al Lote 1 como al Lote 2.

2.- Tal y como se indica en el apartado 6 del Anexo I del PCAP (Formato de las especificaciones técnicas), apartado A) Especificaciones técnicas, letra d, **para el lote 1 es necesario que TELECYL, S.A entregue cumplimentado el Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx” del PPT con los requerimientos de Nivel 1 y 2**, que son obligatorios en sus fases correspondientes y cuya aceptación expresa es requisito de obligado cumplimiento.

→ En este anexo no deberá darse información ninguna acerca de los requerimientos de nivel 3, ya que esta información no forma parte de las especificaciones técnicas, sino de los criterios técnicos cuantificables que se incluyen en el sobre 3.

3.- Tal y como se indica en el apartado 6 del Anexo I del PCAP (Formato de las especificaciones técnicas), apartado B) Subcontratación, si se indica en el apartado 11 del Anexo I del PCAP, el licitador también deberá aportar el Anexo X cumplimentado respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar, siendo necesario informar sobre las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios. En las especificaciones técnicas presentadas TELECYL, S.A. indica que los servidores que van a utilizar durante el proyecto se encuentran en el norte de Europa, pero no se especifica el país. **Se solicita al licitador que indique el país o países concretos donde se encuentran alojados los servidores para poder comprobar que este/estos están en Espacio Económico Europeo.** Esto aplica tanto al Lote 1 como al Lote 2.

4.- Que es necesario que TELECYL, S.A. aclare, **complemente o detalle** las siguientes cuestiones que se mencionan a continuación:

#### LOTE 1:

Lote	Apdo. y Página PPT	Descripción Pliego de Prescripciones Técnicas	Aclaraciones
1	Apdo. 3.2 Modelo Transaccional - Página 9	Dispone de plataforma IVR y soporte técnico completo necesario para el lanzamiento automático de dichas encuestas	Aclarar cómo sería el proceso de envío automático de encuestas a través de la plataforma IVR y el soporte técnico de la misma y que corre a cargo del licitador
1	3.2. Modelo transaccional - Página 12	Diseño cuestionario con capacidad de uso como herramienta de comunicación (integrar vídeo, imágenes, etc.)	Aclarar si la funcionalidad de diseño de cuestionarios permite incluir imágenes o vídeos tanto en el cuerpo del email como en la pantalla de agradecimiento, una vez finalizada la encuesta por parte del cliente
1	Apdo. 3.2 Modelo Transaccional - Página 13	Envío mensual fichero estado final de cada registro	Confirmar si mensualmente se enviará un fichero a Canal con el estado de los registros por cada cliente, la verificación de carga de los mismos y la comunicación de posibles errores en ellos

1	Apdo. 3.2.1 Inteligencia de mercado y procesamiento de datos - Página 14	Refinamiento del modelo	Aclarar varios puntos: - Que se actualiza el modelo actual de Text Analytics - Si la creación de una categoría adicional a las 50 primeras se podría hacer de manera manual por Canal o supondría nuevos costes de consultoría - Si la creación de una nueva categoría intencional supondría que no se recategorizaran los comentarios anteriores existentes a la migración
1	Apdo. 3.2.1 Inteligencia de mercado y procesamiento de datos - Página 14	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.	Confirmar que el proceso de portabilidad y/o interoperabilidad de los datos generados permite que estos datos puedan seguir siendo accesibles con posterioridad a la finalización del contrato
1	Apdo. 3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Herramienta responsive	Confirmar el acceso seguro y correcta visualización a la plataforma propuesta por el licitador a través de cualquier dispositivo adaptando los contenidos a cada perfil. Nos referimos al acceso por parte de los usuarios de la herramienta, no de los clientes (que también)
1	Apdo. 3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 16	Dashboard analítica web que incluya información web, O.V y App	Confirmar si existe un dashboard de analítica web que incluya información recopilada de la web, Oficina Virtual y App
1	Apdo. 3.2.2 Dashboards, reporting y análisis -Página 18	Puede consultarse con facilidad la información de las encuestas realizadas, grabaciones de los IVR, etc.	Aclarar cómo será el acceso y consulta de las grabaciones de las encuestas realizadas a través de IVR
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Capacidad para activar alertas de forma manual para aquellos casos que, no cumpliendo con las reglas de parametrización definidas, puedan ser de interés	Aclarar y detallar el proceso para activar alertas de manera manual para casos muy concretos o específicos que se salgan de las reglas de parametrización definidas con carácter general



1	Apdo. 3.2.3 Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Páginas 19-20	Permite 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 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.	Aclarar detalladamente cómo será el proceso de envío automático de re-encuestas para realizar un análisis comparativo de las valoraciones previas y posteriores a la interacción con el gestor y cómo se recogerá este análisis en el dashboard
1	Apdo. 4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 26	La solución permite 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	Confirmar si el módulo de consentimiento propuesto permite diferenciar el consentimiento de los clientes por canal de entrada, modelo de medición o tipología de encuesta
1	Apdo. 4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 27	El registro del consentimiento debe llevarse a cabo en relación con la persona, o relación a relación y formar parte de la ficha de cliente donde se actualizará automáticamente para todas las relaciones	Confirmar que el módulo de consentimiento permite su registro en base a: persona y relación a relación (encuestas transaccionales, encuestas puntuales, envío de información comercial, etc.)
1	Apdo. 4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 27	El módulo permite obtener 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)	Confirmar si el módulo de gestión del consentimiento permite obtener reportes para el control y seguimiento de todas las variables posibles

1	Apdo. 4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 27	El módulo incluye 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	Confirmar si en el módulo de gestión del consentimiento existe un histórico de altas y se puede acceder al mismo. Detallar si dicho modulo contempla otras funcionalidades como modificaciones y denegación de consentimientos en relación a la participación de los encuestados en las distintas campañas o estudios
1	Anexo V - Página 74	El traspaso de información entre el CRM 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	Aclarar cómo afectarían los cambios en la estructura de los ficheros al proceso de carga y traspaso de información entre el CRM y la plataforma propuesta por el licitador y cómo está previsto llevarlo a cabo
1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28	Aceptación de los ANS propuestos en el pliego	Aclarar si se aceptan los ANSs del Pliego de prescripciones técnicas con carácter general, aunque estos puedan ser adaptados de conformidad con el apartado 8.3 y 8.4 del Pliego de prescripciones técnicas.
1	5. Plan general de gestión del proyecto Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28 Apdo. 6.1. Gestión de los Servicios - Página 39	Describe el modelo de gestión de los servicios y entrega de un "Manual de procedimientos" con los procesos de gestión a utilizar	Aclarar el plan de gestión de los servicios y el contenido del Manual de Procedimientos
1	6.1.2. Mantenimiento del servicio (Modelo transaccional) - Página 43	Se notificará la finalización del desarrollo y entregará la documentación específica de la nueva funcionalidad y la documentación existente actualizada	Confirmar en el mantenimiento del servicio cómo se notificará la finalización del desarrollo de la nueva funcionalidad y cómo se entregará la documentación específica asociada
1	6.1.3. Gestión de calidad del servicio - Página 45	Presentación e implementación de un Plan de Acciones Correctivas (PAC) si procede	Aclarar cómo se implementaría el PAC en cada caso

1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) - Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Planes de prueba	Detallar los puntos indicados dentro del Plan de Gestión de Calidad, según se especifica en el PPT
	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) - Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Medición de la satisfacción del cliente interno	
	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) - Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Medición calidad de la dirección del proyecto	
1	Apdo. 5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	Aspectos generales del Plan	Detallar los puntos indicados dentro del Plan de Devolución, según se especifica en el PPT
	Apdo. 5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	Planificación detallada, con detalle de los hitos, el calendario de ejecución, responsables, interdependencias	
	Apdo. 5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	Recursos, roles y responsabilidades de Canal y del Adjudicatario durante la ejecución del Plan	
	Apdo. 5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	Transferencia de conocimiento: Informe finalización, lecciones aprendidas, encuesta satisfacción clientes internos, etc.	
1	Apdo. 6.2. Gestión del ANS - Página 45	Procedimiento de aplicación de penalizaciones	Detallar los puntos indicados dentro Modelo de Gestión de los ANS, según se especifica en el PPT
	Apdo. 6.2. Gestión del ANS - Página 45	Proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS	
1	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Incluye un Procedimiento de Gestión de Cambios capaz de gestionar:	Detallar los puntos indicados dentro Modelo de Gestión del Contrato, según se especifica en el PPT
	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	• Cambios mayores y menores al Contrato	
	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	• Cambios en los documentos de Contrato y en los Apéndices	

	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	• Cambios en el Ámbito de los Servicios contenido en el Contrato	
	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	• Cambios en el ANS	
	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	• Cambios tras la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o Planes de Transformación	
	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	• Cambios en las actividades de negocio o en la organización de Canal que impactan en el ámbito, volúmenes o la forma de entrega de los servicios	
	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	• Cualquier otro cambio que pueda afectar a la estructura o contenido de los contratos que regulan la prestación de los servicios	
1	Apdo. 7.2. Equipos de trabajo - Página 48	Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP.	Confirmar el cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP
	Apdo. 7.2. Equipos de trabajo - Página 48	Se compromete a 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	Confirmar la constitución del equipo de trabajo en el plazo máximo establecido
	Apdo. 7.2. Equipos de trabajo - Página 48	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)	Confirmar la constitución o mantenimiento del equipo ofertado para las fases 2, 3 y 4

## LOTE 2:

Lote	Apdo. y Página PPT	Descripción Pliego de Prescripciones Técnicas	Aclaraciones
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	En ese resumen de trabajo de campo detallará la siguiente información: contactos cerrados (encuestas a la mitad no rescatables, encuestas válidas, 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)	Confirmar el alcance y contenido que se recoge en el resumen del trabajo de campo

2	3.3 Modelo relacional - Página 21	CATI Madrid: 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	Confirmar que el total de encuestas se distribuirá mensualmente, acumulando y ponderando los resultados de indicadores y sus errores muestrales tomando como referencia el mes de enero del año en el que se inicie la medición
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	El Adjudicatario garantiza la fiabilidad y precisión de la información en la elaboración de informes y también para la incorporación del tracking mensual al dashboard Relacional de la herramienta de VoC. Evitar errores de traslado de los informes, hojas de cálculo al dashboard relacional correspondiente	Aclarar cómo se garantiza la fiabilidad y precisión de la información obtenida, así como la preparación del tracking mensual para su incorporación a la herramienta de VoC y los controles que se realizarán para evitar los errores y su incorporación al dashboard relacional
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Laboratorio de Experiencia de Cliente - Página 25	Medición de interacciones con clientes y en tiempo real (basadas en motivaciones y comportamientos reales)	Confirmar si las interacciones con clientes en la comunidad virtual se miden en tiempo real
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Laboratorio de Experiencia de Cliente - Página 26	El servicio incluye 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	Confirmar si la moderación de las actividades y análisis de las investigaciones en la plataforma tecnológica se llevarán a cabo en tiempo real
2	3.4.2. Estudios en continuo - Página 26	El Adjudicatario garantiza la fiabilidad y precisión de la información resultante de los estudios para su incorporación al dashboard correspondiente de estudios puntuales o en continuo y su incorporación al mismo	Aclarar cómo se garantiza la fiabilidad y precisión de la información para su incorporación a la herramienta de VoC del dashboard correspondiente según lo especificado en el PPT
2	ANEXO V. INTEGRACIONES Y ASPECTOS DE SEGURIDAD - Página 74	El traspaso de información entre el CRM 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	Aclarar cómo afectarían los cambios en la estructura de los ficheros al proceso de carga y traspaso de información entre el CRM y la plataforma propuesta por el licitador y cómo está previsto llevarlo a cabo
2	ANEXO V. INTEGRACIONES Y ASPECTOS DE SEGURIDAD - Página 74	Los ficheros se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) direcciones IP(s) pública(s) fija(s) que indique el Adjudicatario.	Confirmar si los ficheros se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal de acceso exclusivo desde las direcciones IP públicas fijas que indique el licitador

2	5. Plan general de gestión del proyecto Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28 Apdo. 6.1. Gestión de los Servicios - Página 39	Modelo de Gestión de los servicios: Describe cómo va a gestionar los servicios y entrega de un "Manual de procedimientos" con los procesos de gestión a utilizar	Aclarar el Plan de Gestión de los Servicios y el contenido del Manual de Procedimientos
2	6.1.3. Gestión de Calidad del servicio - Página 45	Presentación e implementación de un Plan de Acciones Correctivas (PAC) si procede	Aclarar el Plan de Acciones Correctivas (PAC) previsto
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) - Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Planes de prueba	Detallar los puntos indicados dentro del Plan de Gestión de Calidad, según se especifica en el PPT
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) - Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Medición de la satisfacción del cliente interno	
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) - Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Medición calidad de la dirección del proyecto	
2	Apdo. 5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	Aspectos generales del Plan de Devolución: -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.	Detallar los puntos indicados dentro del Plan de Devolución, según se especifica en el PPT
2	Apdo. 6.2. Gestión del ANS - Página 45	Procedimiento de aplicación de penalizaciones	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión de los ANS, según se especifica en el PPT

	Apdo. 6.2. Gestión del ANS - Página 45	Proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS	
2	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato Página 47	<p>Incluye un Procedimiento de Gestión de Cambios capaz de gestionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios mayores y menores al Contrato</li> <li>• Cambios en los documentos de Contrato y en los Apéndices</li> <li>• Cambios en el Ámbito de los Servicios contenido en el Contrato</li> <li>• Cambios en el ANS</li> <li>• Cambios tras la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o Planes de Transformación</li> <li>• Cambios en las actividades de negocio o en la organización de Canal que impactan en el ámbito, volúmenes o la forma de entrega de los servicios</li> <li>• Cualquier otro cambio que pueda afectar a la estructura o contenido de los contratos que regulan la prestación de los servicios</li> </ul>	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión del Contrato, según se especifica en el PPT
2	Apdo. 7.2. Equipos de trabajo - Página 48	<p>Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP.</p> <p>Se compromete a 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</p> <p>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)</p>	<p>Confirmar el cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP</p> <p>Confirmar la constitución del equipo de trabajo en el plazo máximo establecido</p> <p>Confirmar la constitución o mantenimiento del equipo ofertado para las fases 2, 3 y 4</p>



**GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L.**

1.- Tal y como se indica en el apartado 6 del Anexo I del PCAP (Formato de las especificaciones técnicas), apartado A) Especificaciones técnicas, letra d, **para el lote 1 es necesario que GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. entregue cumplimentado el Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx” del PPT con los requerimientos de Nivel 1 y 2**, que son obligatorios en sus fases correspondientes y cuya aceptación expresa es requisito de obligado cumplimiento.

→ En este anexo no deberá darse información ninguna acerca de los requerimientos de nivel 3, ya que esta información no forma parte de las especificaciones técnicas, sino de los criterios técnicos cuantificables que se incluyen en el sobre 3.

2.- Que GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. confirme que la herramienta VoC (Voz del Cliente) que propone como solución para el lote 1 se entrega en modo **SaaS**, entendiendo como tal un servicio en la nube gestionado por el fabricante de los productos de software, normalmente a través de la colaboración de un integrador. **Aclarar que este servicio se proveerá de manera integral (a través de una url, tal y como el propio licitador indica en el punto 16 de las condiciones enumeradas en el Anexo V – Integraciones y aspectos de seguridad – del PPT) de tal forma que Canal no tendrá que adquirir ninguna licencia, descargar o integrar en sus aplicaciones ningún software específico para el acceso y desarrollo de los servicios contemplados en el pliego, tanto si esto llegara a generar costes específicos como si no** (ej.: CLICKSERVE).

3.- Que GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. confirme que la propuesta de **medición del transaccional se realizará de manera exhaustiva** y no limitada a una muestra representativa de las transacciones del universo de cada entorno, tal y como se viene haciendo y queda indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Esto aplica al Lote 1.

3.- Tal y como se indica en el apartado 6 del Anexo I del PCAP (Formato de las especificaciones técnicas), apartado B) Subcontratación, si se indica en el apartado 11 del Anexo I del PCAP, el licitador también deberá aportar el Anexo X cumplimentado respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar, siendo necesario informar sobre las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios. En las especificaciones técnicas presentadas GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. no precisa la ubicación de los servidores. **Se solicita que el licitador indique el país o países concretos donde se encuentran alojados los servidores para poder comprobar que este/estos están en Espacio Económico Europeo.** Esto aplica tanto al Lote 1 como al Lote 2.

4.- Que es necesario que GFK EMER AD HOC RESEARCH, S.L. **aclare, complemente o detalle** las siguientes cuestiones que se mencionan a continuación:



**LOTE 1:**

Lote	Apdo. y Página PPT	Descripción Pliego de Prescripciones Técnicas	Aclaraciones
1	3.2 Modelo transaccional - Páginas 8-9	Jerarquías de usuario - hasta 7	Confirmar el número de jerarquías que proporcionará la herramienta VoC.
1	3.2 Modelo transaccional - Página 9	Lanzamiento segundas encuestas vía IVR	Aclarar cómo sería el proceso de reenvío automático de encuestas tras el CTL (Close the Loop) a través de la plataforma IVR y el soporte técnico de la misma y que corre a cargo del licitador
		Dispone de plataforma IVR y soporte técnico completo necesario para el lanzamiento automático de dichas encuestas	
1	3.2 Modelo transaccional - Página 10	Permite encuestar por el resto de los canales descritos en el pliego (email, SMS, IVR y mensajería instantánea, tótems, O.V y App)	Confirmar que la herramienta permite encuestar a través de IVR
1	3.2 Modelo transaccional - Página 9	Posibilidad de implementar entornos de medición adicionales	Aclarar si se podrán implementar entornos de medición adicionales
1	3.2 Modelo transaccional - Página 10	Capaz de cargar ficheros externos	Confirmar si se podrán cargar ficheros externos
1	3.2 Modelo transaccional - Página 10	Elaboración cuestionarios ad-hoc en menos 1 semana	Confirmar que se podrán elaborar de forma autónoma con la herramienta VoC facilitada por el licitador cuestionarios ad-hoc por parte del equipo de Canal en menos de 1 semana
1	3.2 Modelo transaccional - Página 10	Las encuestas deberán realizarse de forma continuada, cada vez que tenga lugar un contacto entre un cliente y Canal	Aclarar por qué se proponen muestras en el transaccional y no encuestas exhaustivas. En el caso de que la oferta sea en base a muestras, confirmar que el adjudicatario se compromete a encuestar de manera exhaustiva en su oferta
1	3.2 Modelo transaccional - Página 10	Las encuestas deberán hacerse a través de los <b>canales de contacto</b> que se determinen (en principio <i>e-mail</i> , SMS e IVR, aunque podrán requerirse otros canales como mensajería instantánea, tótems o <i>web/oficina virtual/APP</i> )	Confirmar que en el alcance de la propuesta del licitador se contempla el canal IVR como medio para realizar encuestas
1	3.2 Modelo transaccional Apdo. Preparación de variables - Página 11	Carga de variables filtro	Confirmar si será posible la carga de variables filtro en la puesta en marcha del entorno

1	3.2 Modelo transaccional Apdo. Subentornos - Página 11	Capacidad para cargar y diferenciar subentornos	Confirmar la posibilidad de cargar/migrar y diferenciar subentornos desde el inicio de la implementación
1	3.2 Modelo transaccional Apdo. Reglas de envío - Página 11	Capacidad para definir reglas de envío de encuestas	Confirmar si será posible definir reglas de envío de encuestas, tales como periodos de cuarentena o incompatibilidades entre entornos
1	3.2 Modelo transaccional Apdo. Elaboración de invitaciones y cuestionarios - Página 11	Capacidad para definir diferentes tipos de cuestionarios para un mismo proceso	Confirmar si será posible definir para un mismo proceso/entorno diferentes tipos de cuestionarios
1	3.2 Modelo transaccional - Página 12	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	Confirmar que se respetará la estructura y escala actual de los cuestionarios de manera que se garantice la continuidad de la medición y la posible comparabilidad de los datos con el histórico
1	3.2 Modelo transaccional - Página 12	Capacidad para visualizar y responder encuestas en cualquier dispositivo (desktop, móvil, etc.)	Aclarar si la herramienta es responsive y si, por tanto, será posible visualizar y responder encuestas a través de cualquier dispositivo
1	3.2 Modelo transaccional - Página 12	Estructura cuestionarios en bloques, con opción respuesta abierta y capacidad de uso escalas numéricas y semánticas	Confirmar si la herramienta dará opción a estructurar cuestionarios en bloques, con opción a respuesta abierta y capacidad de uso con escalas tanto numéricas como semánticas
1	3.2 Modelo transaccional - Página 12	Diseño cuestionario adaptable a imagen Canal	Confirmar que el diseño del cuestionario podrá adaptarse fácilmente a la imagen corporativa de Canal y de forma autónoma
1	3.2 Modelo transaccional - Página 12	Diseño cuestionario con capacidad de uso como herramienta de comunicación (integrar vídeo, imágenes, etc.)	Aclarar si la funcionalidad de diseño de cuestionarios permite incluir imágenes o vídeos tanto en el cuerpo del email como en la pantalla de agradecimiento, una vez finalizada la encuesta por parte del cliente
1	3.2 Modelo transaccional - Página 12	Modificación de cuestionarios de forma autónoma	Confirmar si los cuestionarios se podrán modificar de manera autónoma por parte del equipo Canal
1	3.2 Modelo transaccional - Página 12	Posibilidad de incluir opción click to call en los cuestionarios para que el cliente pueda contactar con nosotros	Aclarar cómo es el funcionamiento de la opción click to call en los cuestionarios dirigidos clientes y confirmar su inclusión en la presente oferta

1	3.2 Modelo transaccional - Página 13	Corrige datos erróneos en la herramienta en plazo inferior a 48 horas	Confirmar que el licitador corregirá los datos erróneos que pudiera recoger la herramienta en un plazo inferior a las 48h establecidas en el Pliego
1	3.2 Modelo Transaccional - Página 13	Envío mensual fichero estado final de cada registro	Aclarar si mensualmente se enviará un fichero con el estado de los registros por cada cliente, la verificación de carga de estos y la comunicación de posibles errores en ellos
1	3.2 Modelo Transaccional - Página 13	Servicio soporte incidencias y mantenimiento	Confirmar que la herramienta propuesta dispone un servicio de soporte y mantenimiento. Aclarar su funcionamiento
1	3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos - Página 14	Reconocimiento en tiempo real de categorías temáticas	Aclarar si la herramienta permitirá reconocer en tiempo real las diferentes categorías temáticas
1	3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos Apdo. Sentiment Analytics - Pagina 14	Detección de temas no categorizados previamente	Aclarar si será posible la detección de temas no categorizados previamente en el Text Analytics, que puedan enriquecer y mantener actualizados los resultados
1	3.2.1 Inteligencia de mercado y procesamiento de datos - Página 14	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.	Confirmar que el proceso de portabilidad y/o interoperabilidad de los datos generados permite que estos datos puedan seguir siendo accesibles con posterioridad a la finalización del contrato
1	3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Configuración autónoma de accesos a la herramienta, a sus funcionalidades y jerarquías	Confirmar la posibilidad de configurar de manera autónoma los accesos a la herramienta, funcionalidades y distintas jerarquías
1	3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Herramienta responsive	Confirmar el acceso seguro y correcta visualización a la plataforma ofertada por el licitador a través de cualquier dispositivo adaptando los contenidos a cada perfil. En este caso hablamos de los usuarios de la misma, no de clientes (que también deberán poder acceder de forma responsive).
1	3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 17	Permite la inclusión de comentarios de texto libre que puedan ayudar a la comprensión de los elementos gráficos representados.	Aclarar si la herramienta permite incluir comentarios de texto libre en el dashboard, que permitan completar / explicar la información que subyace a los mismos

1	3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 18	Puede consultarse con facilidad la información de las encuestas realizadas, grabaciones de los IVR, etc.	Aclarar cómo será el acceso y consulta de las grabaciones de las encuestas realizadas a través de IVR
1	3.2.3 Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 18	Asegura para los entornos actuales 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	Confirmar si será posible migrar toda la información de carácter previo, así como la puesta en producción del módulo de Close de Loop en un plazo no superior a 3 meses
1	3.2.3 Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	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	Confirmar si se podrán crear formularios a medida para la gestión dentro de cada entorno del CTL (Close the Loop) y con información/campos diferentes
1	3.2.3 Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Incorpora 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.	Confirmar la existencia de un módulo/funcionalidad en la herramienta existirá que permita la gestión de tareas del CTL y tenga la capacidad de asignar prioridades a las alertas, visualizar su caducidad y permita la configuración de avisos según del tiempo transcurrido y su caducidad
1	3.2.3 Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Incorpora 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	Confirmar si existe un sistema de distribución automático de alertas para gestores de nivel 1 y que a su vez permita, tanto a usuarios de nivel 1 y 2, el cierre temporal de su agenda y el traspaso de estas alertas

		traspaso masivo de alertas por parte del usuario supervisor/administrador.	
1	3.23. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Notificaciones a usuarios vía email	Confirmar que se podrán enviar notificaciones a usuarios vía email
1	3.23 Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Páginas 19-20	Permite 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 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.	Aclarar detalladamente cómo será el proceso de envío automático de re-encuestas a través de IVR, SMS o email y cómo se recoge la información resultante de estas encuestas en los dashboards para realizar un análisis comparativo de las valoraciones previas y posteriores a la interacción con el gestor
1	3.2.3 Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 20	Debe contemplar la devolución de los pdfs de las alertas al CRM de Canal y así completar la visión 360 del cliente	Confirmar que se llevará a cabo la devolución de los pdfs de las alertas al CRM de Canal
1	4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 26	La solución permite 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	Confirmar si el módulo de consentimiento propuesto permite diferenciar el consentimiento de los clientes por canal de entrada, modelo de medición o tipología de encuesta y si es manual o puede automatizarse de alguna forma
1	4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 27	El registro del consentimiento debe llevarse a cabo en relación con la persona, o relación a relación y formar parte de la ficha de cliente donde se actualizará automáticamente para todas las relaciones	Confirmar que el módulo de consentimiento permite su registro en base a: persona y relación a relación (encuestas transaccionales, encuestas puntuales, envío de información comercial, etc.)

1	4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 27	El módulo permite obtener 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)	Confirmar si el módulo de gestión del consentimiento permite obtener reportes para el control y seguimiento de todas las variables posibles
1	4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 27	El módulo incluye 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	Confirmar si en el módulo de gestión del consentimiento existe y permite acceder al histórico de altas, modificaciones y denegación de estos con relación a la participación en las distintas campañas de encuestas
1	4.1. Módulo de gestión del consentimiento - Página 27	Garantiza 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	Confirmar si el Módulo de Gestión del Consentimiento se actualizará de manera tanto periódica como en continuo en base a las solicitudes de los clientes a través de las distintas fuentes de información en un plazo no superior a 10 días
1	Anexo V - Página 74	Los datos para integrar en la plataforma serán los datos que residen en el <b>sistema comercial (CRM)</b> y algunos otros sistemas/entornos corporativos (gestión de averías, gestión de <i>call center</i> , 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, <i>web</i> Canal, etc.).	Confirmar que se integrarán en la plataforma los datos provenientes del CRM, así como los procedentes de los demás entornos corporativos mencionados en la columna "Descripción Pliego Prescripciones Técnicas" y que se integrarán además otros datos de interés económico.

1	Anexo V - Página 74	El traspaso de información entre el CRM 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 estos a lo largo de la vida del contrato, debiéndose adaptar el proceso de forma ágil a estos cambios	Aclarar cómo afectarían los cambios en la estructura de los ficheros al proceso de carga y traspaso de información entre el CRM y la plataforma propuesta por el licitador y cómo está previsto llevarlo a cabo
1	Anexo V - Página 74	Los ficheros, se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) direcciones 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)	Confirmar si los ficheros se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal de acceso exclusivo desde las direcciones IP públicas fijas que indique el licitador
1	Anexo V - Página 76	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	Detallar los puntos indicados dentro del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), según se especifica en el Anexo V del PPT
1	Anexo V - Página 76	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	Confirmar que se aplicarán procedimientos para la reversión del servicio a los clientes, devolución de información en el mínimo tiempo y la garantía de acceso a la información de vuelta, según se especifica en el Anexo V del PPT



1	Anexo V - Página 76	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	Aclarar que se aplicarán los procedimientos para el borrado de información, según se especifica en el Anexo V del PPT
1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Introducción al Plan de Gestión del Proyecto - Página 28 Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Gestión de cambios del PGP	Aclarar la gestión de cambios del PGP
1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Introducción al Plan de Gestión del Proyecto - Página 28 Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Periodicidad del control y revisión del PGP	Confirmar y detallar cómo se llevará a cabo el control y revisión del PGP de manera periódica
1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Introducción al Plan de Gestión del Proyecto - Página 28	ANS aceptado o propuesto en sustitución	Aclarar si se aceptan los ANSs del Pliego de prescripciones técnicas con carácter general, aunque estos puedan ser adaptados de conformidad con el apartado 8.3 y 8.4 del Pliego de prescripciones técnicas
1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28	Detalla trabajos a entregar y servicios a prestar a lo largo del contrato (de acuerdo con el alcance y fases)	Detallar los puntos indicados dentro del Plan de Gestión del Alcance, según se especifica en el PPT
1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28 Apdo. 6.1. Gestión de los Servicios - Página 39	Modelo de Gestión de los servicios	Aclarar el Modelo de Gestión de los Servicios, según se especifica en el PPT



1	6.1.1. Migración de la información (Modelo transaccional) - Página 39	Migración de la información transaccional	Aclarar y detallar el plan de Migración de la información en el sistema transaccional. En concreto, profundizar en cada uno de los aspectos indicados en el apartado 6.1.1. Migración de la Información del Pliego de Prescripciones Técnicas
1	6.1.2 Mantenimiento del servicio (Modelo transaccional) Apdo. Soporte a usuarios - Página 41	Soporte a usuarios (telefónico y telemático): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contemplación del soporte relacionado con procesos de especial criticidad (necesidad de consultores expertos)</li> <li>• Ofrece un nº de teléfono dimensionado para proporcionar el soporte y herramientas adecuadas para atención telemática</li> <li>• Plazo de las consultas no excederá 8h</li> </ul>	Aclarar los puntos referentes al soporte a usuarios (telefónico y telemático), según se especifica en el PPT
1	6.1.2 Mantenimiento del servicio (Modelo transaccional) Apdo. Peticiones de servicio - Página 42	Peticiones de servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parametrizaciones de la aplicación</li> <li>• Creación de roles o usuarios</li> <li>• Este servicio incluye la realización y monitorización de procesos de carácter periódico (gestionados proactivamente por el adjudicatario)</li> <li>• Estimación gruesa de evolutivos</li> <li>• Consultas a soporte de fabricante</li> <li>• Extracciones de información</li> <li>• Generación de informes</li> </ul>	Aclarar los puntos referentes a las peticiones del servicio de mantenimiento, según se especifica en el PPT

1	6.1.2 Mantenimiento del servicio (Modelo transaccional) Apdo. Mantenimiento correctivo - Páginas 42 y 43	Mantenimiento correctivo con 4 tipos de prioridad	Confirmar que se realizará un mantenimiento correctivo con 4 tipos de prioridad, según se especifica en el PPT
		Incluye actividades relacionadas con la resolución de errores funcionales, técnicos y de datos de la aplicación	Confirmar que se incluirán actividades relacionadas con la resolución de errores, según se especifica en el PPT
		Gestión de problemas (descripción de acciones y plan acción detallado con fecha finalización de las acciones)	Detallar cómo se llevará a cabo la gestión de problemas, según se especifica en el PPT
1	6.1.2 Mantenimiento del servicio (Modelo transaccional) Apdo. Mantenimiento evolutivo - Página - 43	<p>Mantenimiento evolutivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para cada solicitud de mantenimiento evolutivo se deberá analizar y presupuestar la misma en horas de consultoría senior, de consultoría junior y/o de analítica avanzada según corresponda</li> <li>• Se notificará la finalización del desarrollo y entregará la documentación específica de la nueva funcionalidad y la documentación existente actualizada</li> <li>• En el caso de sufrir modificaciones funcionales durante el desarrollo de una solicitud de mantenimiento evolutivo, deberá volverse a presupuestar y aceptar</li> </ul>	Explicar el proceso de mantenimiento evolutivo y los puntos referentes a este, según se especifica en el PPT

1	6.1.2 Mantenimiento del servicio (Modelo transaccional) Apdo. Mantenimiento preventivo - Página - 43	<p>Mantenimiento preventivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades que examinan las aplicaciones y los procesos para crear cambios para mejorar el rendimiento y planificación de capacidad</li> <li>• Actividades 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</li> </ul>	Explicar el proceso de mantenimiento evolutivo y los puntos referentes a este, según se especifica en el PPT
1	6.1.2 Mantenimiento del servicio (Modelo transaccional) Apdo. Mantenimiento preventivo - Páginas - 43-44	Administración técnica y funcional	Explicar cómo se llevará a cabo la administración tanto técnica como funcional del mantenimiento del servicio, según se especifica en el PPT
1	6.1.3. Gestión de calidad del servicio - Páginas 44 y 45	Detalla proceso de seguimiento y medición del nivel del servicio	Explicar el proceso de seguimiento y medición del nivel de servicio, según se especifica en el PPT
		Informes periódicos de monitorización	Confirmar que se realizarán informes periódicos de monitorización, según se especifica en el PPT
		Procedimiento de aplicación de penalizaciones	Explicar el procedimiento de aplicación de penalizaciones, según se especifica en el PPT
		Presentación e implementación de un Plan de Acciones Correctivas (PAC) si procede	Explicar cómo se implementaría el PAC en cada caso, según se especifica en el PPT

1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Costes - Páginas 28, 29 y 30	Plan de Gestión de Costes	Explicar el Plan de Gestión de Costes en todos sus puntos, según se especifica en el PPT
1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias - Páginas 30 y 31	Análisis amenazas y oportunidades  Planes de migración	Explicar el Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias en todos sus puntos tal, según se especifica en el PPT

1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Planes de prueba	Explicar el Plan de Gestión de la Calidad en todos sus puntos según se especifica en el PPT
		Medición de la satisfacción del cliente interno	
		Medición calidad de la dirección del proyecto	
1	5.1. Fase 1.- Arranque: migración y despliegue inicial - Página 33	PTT1 de la Fase 1 del Cierre de Proyecto	Aclarar el PTT1 de la Fase 1.- Arranque: migración y despliegue inicial del cierre de proyecto, según se especifica en el PPT
1	5.2. Fase 2.- Estabilización: despliegue posterior y continuidad - Página 35	PTT2, PTT3, PTT4, PTT5 de la Fase 2 del Cierre del Proyecto	Aclarar y detallar los PTT indicados en la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas", según se especifican en el PPT

1	5.3. Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución - Página 36	PTT3, PTT5, PTT6, PTT7 de la Fase 3 del Cierre del Proyecto	Aclarar y detallar los PTT indicados en la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas", según se especifican en el PPT
1	5.3. Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución - Páginas 36 y 37	PTT3, PTT5, PTT6, PTT7 de la Fase 4 del Cierre del Proyecto	Aclarar y detallar los PTT indicados en la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas", según se especifican en el PPT
1	5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	Aspectos generales del Plan de Devolución: -Planificación detallada, con detalle de los hitos, el calendario	Aclarar los Aspectos Generales del Plan de Devolución y todos sus puntos, según se especifican en el PPT

		de ejecución, responsables, interdependencias -Transferencia de conocimiento: Informe finalización, lecciones aprendidas, encuesta satisfacción clientes internos, etc.	
1	6.2. Gestión del ANS - Página 45	Modelo de Gestión de los ANS: -Proceso de seguimiento del nivel de servicio y el tratamiento de desviaciones -Informes periódicos que propone facilitar para la monitorización -Proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS -Procedimiento de aplicación de penalizaciones	Aclarar el Modelo de Gestión de los ANS y todos sus puntos, según se especifican en el PPT
1	6.3. Gestión de la Relación - Página 45	Flexibilidad necesaria para responder a los rápidos cambios del entorno de negocio de Canal  En la relación definida se incluye de forma proactiva la innovación que se traduce en beneficios para Canal	Aclarar los puntos referentes al Modelo de Gestión de la Relación según se especifican en el PPT
1	6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Procedimiento de Gestión de Cambios para gestionar: -Cambios mayores y menores en el contrato -Cambios en los documentos de Contrato y en los Apéndices -Cambios en el Ámbito de los Servicios contenidos en el contrato -Cambios en el ANS -Cambios tras la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o Planes de Transformación -Cambios en las actividades de negocio 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	Aclarar el Procedimientos de Gestión de Cambios, según se especifican en el PPT

1	7.2. Equipos de trabajo - Página 48	Identifica de forma expresa en el Plan de Recursos del PGP los equipos ofertados para cada una de las fases del proyecto	Aclarar en el Plan de Gestión de los Recursos los diferentes equipos que se ofertarán para cada fase del proyecto
		Dedicación, en jornadas, de cada uno de los perfiles.	Confirmar la dedicación en jornadas de los perfiles solicitados
		Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP.	Confirmar el cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP
		Se compromete a 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	Confirmar la constitución del equipo de trabajo en el plazo máximo establecido
		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)	Confirmar la constitución o mantenimiento del equipo ofertado para las fases 2, 3 y 4

**LOTE 2:**

Lote	Apdo y Página PPT	Descripción Pliego de Prescripciones Técnicas	Aclaraciones
2	3.3. Modelo relacional - Páginas 20-21	Al inicio de los estudios (CATIs y CAWIs principalmente) el licitador se compromete a elaborar 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 y los ponderadores a utilizar	Confirmar que el licitador elaborará al inicio de los estudios el plan muestral y con los criterios que se especifican en el PPT
2	3.3. Modelo relacional - Página 21	Proporciona a Canal, mensualmente en el caso de CATI Madrid y semestralmente en el de CATI 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	Confirmar que el licitador proporcionará mensualmente en el caso del CATI Madrid y semestralmente en los casos de los CATIs de Cáceres y Lanzarote un resumen detallado del trabajo de campo junto con la BBDD de clientes que al ser contactados hubieran resultado erróneos o fuera necesario actualizar según se especifica en el PPT



2	3.3 Modelo relacional - Página 21	En ese resumen de trabajo de campo detallará la siguiente información: 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)	Aclarar la información que aparece en la columna “Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas” en lo referente a la información que el licitador debe suministrar respecto al resumen de trabajo de campo
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Las muestras para las encuestas CAWI correrán por cuenta del Adjudicatario	Confirmar que las muestras para las encuestas CAWI correrán por cuenta del Adjudicatario
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Se compromete a tener en cuenta todos aquellos procesos relevantes en los servicios prestados en los distintos municipios y garantiza la continuidad y trazabilidad de los indicadores actuales para analizar su evolución en el tiempo. Mantiene 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	Confirmar que el licitador se compromete a tener en cuenta y mantener todos los aspectos señalados la columna “Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas” en relación con el diseño de encuestas/cuestionarios
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Se ofrece a 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. Pero siempre, la aprobación final de los cuestionarios corresponderá a Canal.	Confirmar que el licitador hará estas propuestas para el Modelo Relacional, según se especifica en el PPT
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Informa sobre la política de protección de datos y no presentan objeciones a las duraciones de los cuestionarios del relacional	Confirmar que se informará sobre la política de protección de datos y no se presentan objeciones a la duración de los cuestionarios del relacional

2	3.3 Modelo relacional - Página 21	CATI Madrid: 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	Confirmar la información que aparece en la columna “Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas” en relación con la distribución temporal de encuestas y a sus resultados
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	Entrega, 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	Confirmar la información relativa a la entrega de ficheros y su contenido, según se especifica en el PPT
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	Los informes muestran 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.	Confirmar la estructura y contenido relativos a los informes según se especifica en el PPT
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	Los informes 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.	Confirmar el contenido de los informes según se especifica en el PPT
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	El Licitador garantiza la fiabilidad y precisión de la información en la elaboración de informes y también para la incorporación del tracking mensual al dashboard Relacional de la herramienta de VoC. Evitar errores de traslado de los informes, hojas de cálculo al dashboard relacional correspondiente	Aclarar cómo se garantiza la fiabilidad y precisión de la información obtenida, así como la preparación del tracking mensual para su incorporación a la herramienta de VoC y los controles que se realizarán para evitar los errores y su incorporación al dashboard relacional

2	3.3 Modelo relacional - Página 22	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	Confirmar que el licitador incluirá el coste del incentivo en los focus groups, talleres y otras técnicas que lo requieran
2	3.4.1. Estudios puntuales - Página 23	Al término de cada estudio, el Adjudicatario envía 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	Confirmar la información relativa a los ficheros y su contenido según se especifica en el PPT
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Benchmarking por países, sectores y empresas - Página 25	Al final de cada año, entrega un fichero con los datos brutos, indicadores ponderados y errores muestrales acumulados para su incorporación al sistema VoC	Confirmar que a final de año se hará la entrega de un fichero con datos brutos, ponderados y errores muestrales acumulados para su incorporación a la herramienta VoC
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Estudios de auditoría de la calidad del servicio - Página 25	Contempla la evaluación de la calidad objetiva en call center (atención telefónica), chat comercial (mensajería instantánea, chatbot) y oficina comercial (atención presencial)	Confirmar la información que aparece en la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas" en este punto detallando más información acerca de la evaluación en el chat comercial
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Laboratorio de Experiencia de Cliente - Página 25	Se podrán realizar estudios concretos, con diferente ámbito temporal y nº de participantes	Aclarar si se podrán realizar estudios concretos con diferente ámbito temporal y número de participantes en la herramienta de comunidades virtuales. En concreto, confirmar si el número de participantes puede ser de 6 en adelante

2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Laboratorio de Experiencia de Cliente - Página 26	El servicio incluye 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	Confirmar la información relativa al Laboratorio de Experiencia de Cliente en todos sus puntos según se especifica en el PPT
2	ANEXO V. INTEGRACIONES Y ASPECTOS DE SEGURIDAD - Página 74	Los ficheros, se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) direcciones 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)	Confirmar si los ficheros se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal de acceso exclusivo desde las direcciones IP públicas fijas que indique Canal y no en el del licitador
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Introducción al Plan de Gestión del Proyecto - Página 28 Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Gestión de cambios del PGP	Aclarar y detallar el modelo de Gestión de cambios del Plan de Gestión de Proyecto (PGP)
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Introducción al Plan de Gestión del Proyecto - Página 28	Periodicidad del control y revisión del PGP	Aclarar dentro de la Introducción al Plan de Gestión de Proyecto (PGP) el apartado que hace referencia a la periodicidad del control y revisión de dicho Plan
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28	Aceptación de los ANS propuestos en el pliego	Aclarar si se aceptan los ANSs del Pliego de prescripciones técnicas con carácter general, aunque estos puedan ser adaptados de conformidad con el apartado 8.3 y 8.4 del Pliego de prescripciones técnicas

2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28	Dentro del Plan de Gestión del alcance el licitador detalla los trabajos a entregar y servicios a prestar a lo largo del contrato (de acuerdo con el alcance y fases)	Aclarar y detallar en el Plan de Gestión del Alcance los trabajos a entregar y servicios a prestar a lo largo del contrato
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28 Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Plan de Gestión del contrato	Aclarar cómo se desarrollará el Plan de Gestión del Contrato, según se especifica en el PPT
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28 Apdo. 6.1. Gestión de los Servicios - Página 39	Modelo de Gestión de los servicios	Aclarar el Modelo de Gestión de los Servicios, según se especifica en el PPT
2	6.1.3. Gestión de calidad del servicio - Páginas 44 y 45	Detalla proceso de seguimiento y medición del nivel del servicio	Aclarar el Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio y sus puntos más relevantes, según se especifica en el PPT
		Informes periódicos de monitorización	
		Procedimiento de aplicación de penalizaciones	
		Presentación e implementación de un Plan de Acciones Correctivas (PAC) si procede	
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias - Página 30	Análisis amenazas y oportunidades	Aclarar cómo se llevará a cabo el análisis de amenazas y oportunidades y los planes de mitigación dentro del Plan de gestión de Riesgos y Contingencias establecido en el PGP, según se especifica en el PPT
		Planes de mitigación	
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) - Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Planes de prueba	Aclarar el Plan de Gestión de la Calidad y sus puntos más relevantes, según se especifica en el PPT
		Medición de la satisfacción del cliente interno	
		Medición calidad de la dirección del proyecto	

2	5.1. Fase 1.- Arranque: migración y despliegue inicial - Páginas 33 y 34	PTR1, PTR2, PTR3, PTR4 de la Fase 1 del Proyecto	Aclarar los PTR indicados en la columna "Descripción Pliego de Descripciones Técnicas" según se especifica en el PPT
2	5.2. Fase 2.- Estabilización: despliegue posterior y continuidad - Página 35	PTR1, PTR2, PTR3, PTR4 de la Fase 2 del Proyecto	Aclarar los PTR indicados en la columna "Descripción Pliego de Descripciones Técnicas" según se especifica en el PPT

2	5.3. Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución - Página 37	PTR1, PTR2, PTR3, PTR4 de la Fase 3 del Proyecto	Aclarar los PTR indicados en la columna "Descripción Pliego de Descripciones Técnicas" según se especifica en el PPT
2	Apdo. 5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	PTR1, PTR2, PTR3, PTR4 de la Fase 4 del Proyecto	Aclarar los PTR indicados en la columna "Descripción Pliego de Descripciones Técnicas" según se especifica en el PPT
2	Apdo. 5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	Aspectos generales del Plan de Devolución -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.	Aclarar el Plan de Devolución de los servicios y todos sus puntos, según se especifica en el PPT

2	Apdo. 6.2. Gestión del ANS - Página 45	<p>Modelo de Gestión de los ANS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proceso de seguimiento del nivel de servicio y el tratamiento de desviaciones</li> <li>-Informes periódicos que propone facilitar para la monitorización</li> <li>-Proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS</li> <li>-Procedimiento de aplicación de penalizaciones</li> </ul>	Aclarar el Modelo de Gestión de los ANS, según se especifica en el PPT
2	Apdo. 6.3. Gestión de la Relación - Página 45	<p>Flexibilidad necesaria para responder a los rápidos cambios del entorno de negocio de Canal</p> <p>En la relación definida se incluye de forma proactiva la innovación que se traduce en beneficios para Canal</p>	Aclarar el Modelo de Gestión de la Relación y todos sus puntos, según se especifica en el PPT
2	Apdo. 6.3.1. Modelo de Referencia - Páginas 46-47	Modelo de Referencia	Aclarar el Modelo de Referencia en todos sus puntos (a nivel estratégico, táctico y operacional), según se especifica en el PPT
2	6.4. Gestión del Contrato - Página 47	<p>Incluye un Procedimiento de Gestión de Cambios capaz de gestionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cambios mayores y menores en el contrato</li> <li>-Cambios en los documentos de Contrato y en los Apéndices</li> <li>-Cambios en el Ámbito de los Servicios contenidos en el contrato</li> <li>-Cambios en el ANS</li> <li>-Cambios tras la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o Planes de Transformación</li> <li>-Cambios en las actividades de negocio o en la organización de Canal que impactan en el ámbito, volúmenes o la forma de entrega de los servicios</li> <li>-Cualquier otro cambio que pueda afectar a la estructura o contenido de</li> </ul>	Aclarar los puntos relativos a la gestión de cambios dentro de la Gestión del Contrato, según se especifica en el PPT



		los contratos que regulan la prestación de los servicios	
2	7.2. Equipos de trabajo - Página 48	Identifica de forma expresa en el Plan de Recursos del PGP los equipos ofertados para cada una de las fases del proyecto	Aclarar en el Plan de Gestión de los Recursos los diferentes equipos que se ofertarán para cada fase del proyecto
		Dedicación, en jornadas, de cada uno de los perfiles.	Confirmar la dedicación en jornadas de los perfiles solicitados
		Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP.	Confirmar el cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP
		Se compromete a 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	Confirmar la constitución del equipo de trabajo en el plazo máximo establecido
		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)	Confirmar la constitución o mantenimiento del equipo ofertado para las fases 2, 3 y 4

## SANDSIV SWITZERLAND, LTD.

1.- Del análisis de las especificaciones técnicas ofertadas se observa que la herramienta propuesta por el licitador se basa en un alto grado de autonomía por parte del usuario. Esto no puede confundirse con un traspaso de la carga de la ejecución de los trabajos a Canal desde el origen de la implementación. De las especificaciones técnicas presentadas parece interpretarse que la mayor parte de los trabajos los habría de realizar el usuario de la herramienta, es decir, Canal. Este pliego no está concebido para que sea el equipo de Canal quien elabore los cuestionarios, formularios, dashboards, etc. o, mucho menos, quien ejecute directamente las tareas de migración desde el actual sistema. El equipo de Canal estará a completa disposición para colaborar con el adjudicatario en todo aquello que este pueda requerir de cara a implementar el 100% de los requerimientos exigibles recogidos en el pliego, contemplando el 100% del alcance descrito en los mismos. **Es así como está concebido este pliego y es teniendo en cuenta esta dimensión y alcance como se ha elaborado el estudio de precios de mercado que ha servido como base para la definición del presupuesto base de licitación.**

Se solicita que SANDSIV SWITZERLAND, LTD. aclare si **asume la responsabilidad de la configuración, parametrización o desarrollo, así como de la validación, puesta en funcionamiento, seguimiento y control de cada una de las funcionalidades exigibles** descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y de cada uno de los requerimientos asociados a estas.

2.- Que es necesario que SANDSIV SWITZERLAND, LTD. **aclare, complemente o detalle** las siguientes cuestiones que se mencionan a continuación:

### LOTE 1:

Lote	Apdo. y Página	Descripción Pliego de Prescripciones Técnicas	Aclaraciones
1	3.2. Modelo transaccional - Página 9	Contempla 7 entornos de medición continua y para los 6 primeros: capturar información, lanzamiento encuestas e integración de información	Confirmar que la herramienta contempla los 7 entornos descritos y que para los 6 primeros se garantiza la migración completa de lo que está funcionando ahora con todas sus funcionalidades (incluido Close the Loop y Text Analytics)
1	3.2. Modelo transaccional Apdo. Subentornos - Página 11	Capacidad para cargar y diferenciar subentornos	Confirmar la posibilidad de cargar y diferenciar subentornos desde el inicio de la implementación
1	3.2. Modelo transaccional Apdo. Preparación de los dashboards - Página 11	Dashboard individual por entorno y transaccional que recoge todos los entornos	Confirmar la carga y creación de las funcionalidades requeridas tanto en el dashboard individual por entorno como en el dashboard transaccional que aglutina la información más relevante de todos los entornos operativos
1	3.2. Modelo transaccional Apdo. Elaboración de invitaciones y cuestionarios - Pagina 11	Capacidad para definir diferentes tipos de cuestionarios para un mismo proceso	Confirmar la capacidad de la herramienta para definir distintos tipos de cuestionarios para un mismo proceso de manera autónoma
1	3.2. Modelo transaccional Apdo. Devolución de	Capacidad de devolver información al CRM de Canal	Aclarar cómo se hará la devolución de información de la herramienta al CRM de Canal y qué formatos están contemplados para ello

	información al CRM - Pagina 11		
1	3.2. Modelo transaccional Apdo. Parametrización del módulo Close The Loop - Pagina 11	CTL y formulario específico de gestión para cada entorno	Confirmar que será posible crear formularios específicos del CTL (Close the Loop) para cada entorno y describir cómo será la exportación y descarga de la información asociada
1	3.2. Modelo transaccional - Página 12	Diseño cuestionario con capacidad de uso como herramienta de comunicación (integrar vídeo, imágenes, etc.)	Aclarar si la funcionalidad de diseño de cuestionarios permite incluir imágenes o vídeos tanto en el cuerpo del email como en la pantalla de agradecimiento, una vez finalizada la encuesta por parte del cliente
1	3.2. Modelo transaccional -Módulo de estadísticas - Página 12	Capacidad para incorporar información de negocio de Canal en la herramienta (dashboards)	Confirmar que en la herramienta se podrá incorporar información de negocio de Canal en los distintos dashboards y cómo será el proceso y la complejidad del mismo. Asimismo, confirmar que esta incorporación no requerirá de horas de consultoría adicionales
1	3.2. Modelo transaccional - Página 13	Corrige datos erróneos en la herramienta en plazo inferior a 48 horas	Confirmar que el licitador corregirá los datos erróneos que pudiera recoger la herramienta en un plazo inferior a las 48h establecidas en el Pliego
1	3.2. Modelo Transaccional - Página 13	Envío mensual fichero con el estado final de cada registro	Confirmar que mensualmente el licitador (o a través de la herramienta) enviará un fichero con el estado de los registros por cada cliente, la verificación de carga de los mismos y la comunicación de posibles errores en los mismos de cara a una actualización/depuración de la BBDD
1	3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos - Página 13	Integra información no solicitada de analítica web vía Google Analytics y otras fuentes	Confirmar que la herramienta integra información no solicitada tanto de analítica web (Google analytics) como de otras fuentes
1	3.2.1 Inteligencia de mercado y procesamiento de datos - Página 14	Refinamiento del modelo	Aclarar varios puntos: - Que se actualiza el modelo actual de Text Analytics - Si la creación de una categoría adicional a las 50 primeras se podría hacer de manera manual por Canal o supondría nuevos costes de consultoría - Si la creación de una nueva categoría intencional supondría que no se recategorizasen los comentarios anteriores existentes a la migración

1	3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos Apdo. Sentiment Analytics - Pagina 14	Capaz de medir el sentimiento y construir indicadores asociados (sentimiento global) en tiempo real	Confirmar la existencia de un indicador de sentimiento global capaz de medir el sentimiento y construir indicadores asociados en tiempo real
1	3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos Apdo. Sentiment Analytics - Pagina 14	Correlación de sentimiento con indicadores transversales	Confirmar que la herramienta mostrará la correlación del sentimiento de cada categoría del Text Analytics con distintos indicadores transversales como SAT, NPS o Imagen
1	3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos Apdo. Sentiment Analytics - Pagina 14	Detección de temas no categorizados previamente	Confirmar que la herramienta será capaz de detectar autónomamente nuevos temas que no estuviesen categorizados y definidos previamente
1	3.2.1 Inteligencia de mercado y procesamiento de datos - Página 14	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.	Confirmar que el proceso de portabilidad y/o interoperabilidad de los datos generados permite que estos datos puedan seguir siendo accesibles con posterioridad a la finalización del contrato
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Configuración autónoma de accesos a la herramienta, a sus funcionalidades y jerarquías	Confirmar que la herramienta permite la configuración de forma autónoma (usuarios con rol administrador) de los accesos, sus funcionalidades y jerarquías
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Dashboard individual con touch point medido (customer journey) y mapa interactivo municipios. Incluye posibilidad de filtrar por variables y crear agrupaciones temporales	Aclarar varios puntos del diseño y estructura del dashboard individual: - Cómo se visualizará el touch point medido y su ubicación gráfica en el customer journey de Canal de Isabel II - Cómo es la visualización del mapa interactivo de municipios de la CAM - Si permite filtrar por variables y agrupar por variables temporales
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Dashboard cliente con principales indicadores e interacciones (encuestas lanzadas, realizadas...)	Confirmar que la herramienta contará con un dashboard de cliente que incluya los principales indicadores e interacciones del entorno (ver detalle columna "descripción Pliego de Prescripciones Técnicas")

1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Dashboard CTL para seguimiento y configurable para hacer reportes	Aclarar cómo es el funcionamiento del Dashboard del Close The Loop para el seguimiento de casos y creación de reportes
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Dashboards Relacional, estudios en continuo (benchmarking, aytos, grandes clientes, auditoría calidad del servicio) y estudios puntuales	Confirmar la creación por parte del licitador de dashboards relacionales tanto para los estudios en continuo (benchmarking, ayuntamientos, grandes clientes y auditorías de calidad de servicio) como para los estudios puntuales
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 16	Dashboard información social con capacidad para crear alertas	Confirmar que el Dashboard de información social permitirá la generación de alertas como se detalla el PPT
1	3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 16	Dashboard analítica web que incluya información web, O.V y App	Confirmar la existencia de un dashboard de analítica web que incluya información de la web de Canal, su Oficina Virtual y su App
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 17	Incorpora 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).	Confirmar si en los dashboards se mostrará el mapa interactivo de municipios de la CAM con los datos de satisfacción por municipio y con la posibilidad de profundizar en la información de cada municipio (drill-down) en base a 3 criterios o niveles de información (ej.: tipo de cliente, canal de entrada, tarifa...). El mapa incluido en la propuesta no contempla todos los criterios tal y como se detallan en el apartado correspondiente del PPT
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 17	Permite enriquecer los dashboards con la información de negocio complementaria que se cargue previamente en el sistema.	Aclarar cómo se incluirá en los dashboard la información de negocio cargada en el sistema previamente
1	3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 18	Puede consultarse con facilidad la información de las encuestas realizadas, grabaciones de los IVR, etc.	Aclarar cómo será el acceso y consulta de las grabaciones y encuestas realizadas a través de IVR
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 18	Asegura para los entornos actuales 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	Aclarar cómo será el proceso de migración de la información de alertas gestionadas CTL (Close the Loop) y confirmar que el módulo estará disponible en el periodo de tiempo establecido

1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Incorpora 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.	Confirmar la existencia de un módulo/funcionalidad en la herramienta que permita la gestión de tareas del CTL (Close the Loop) y tenga la capacidad de asignar prioridades a las alertas, visualizar su caducidad y permita la configuración de avisos según del tiempo transcurrido y su caducidad
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Incorpora 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.	Confirmar si existe un sistema de distribución automático de alertas para gestores de nivel 1 y que a su vez permita, tanto a usuarios de nivel 1 y 2, el cierre temporal de su agenda y el traspaso de estas alertas
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Incorpora dashboard que permita llevar el seguimiento completo de la actividad tanto a nivel individual de clooper como agregado	Confirmar que la herramienta incluye un dashboard con la información tanto individual (para cada usuario) como agregada (para controlar el estado del Close the Loop de forma global)
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Permite anexas guías de soporte para la gestión de las distintas tipologías de casos más frecuentes	Confirmar que la herramienta permite anexas guías o documentos de soporte/ayuda para los cloopers que realizan la gestión de casos del CTL (Close the Loop)
1	3.2.3 Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Páginas 19-20	Permite 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 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.	Aclarar detalladamente cómo será el proceso de envío automático de re-encuestas a través de IVR, SMS o email y cómo se recoge la información resultante de estas encuestas en los dashboards para realizar un análisis comparativo de las valoraciones previas y posteriores a la interacción con el gestor
1	4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 26	La solución permite 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	Confirmar si la herramienta dispone de un Módulo específico de gestión del consentimiento  Confirmar si el módulo de consentimiento propuesto permite diferenciar el consentimiento de los clientes por canal de entrada, modelo de medición o tipología de encuesta y si el registro se podrá hacer de manera manual y automatizada

1	4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 27	El registro del consentimiento debe llevarse a cabo en relación con la persona, o relación a relación y formar parte de la ficha de cliente donde se actualizará automáticamente para todas las relaciones	Confirmar que el módulo de consentimiento permite su registro en base a: persona y relación a relación (encuestas transaccionales, encuestas puntuales, envío de información comercial, etc.) y se actualiza de forma automática para todas las relaciones
1	4.1 Módulo de gestión del consentimiento - Página 27	El módulo permite obtener 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)	Confirmar si el módulo de gestión del consentimiento permite obtener reportes para el control y seguimiento de todas las variables posibles
1	4.1. Módulo de gestión del consentimiento - Página 27	Garantiza el volcado de esta información al CRM de Canal	Confirmar y aclarar cómo el licitador garantiza y realizará el volcado de la información del Módulo de gestión del consentimiento al CRM de Canal
1	Anexo V - Página 74	Requerimientos mínimos de seguridad de los productos o servicios que constituyen la solución ofertada (herramienta de Voz del Cliente en la nube)	Confirmar y detallar que el licitador cumple con <b>todos y cada uno</b> de los requisitos solicitados en el Anexo V Integraciones y seguridad del Pliego de Prescripciones Técnicas
1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Introducción al Plan de Gestión del Proyecto - Página 28	Gestión de cambios del PGP	Aclarar y detallar el modelo de Gestión de cambios del Plan de Gestión de Proyecto (PGP), según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas
1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Introducción al Plan de Gestión del Proyecto - Página 28	Periodicidad del control y revisión del PGP	Aclarar dentro de la Introducción al Plan de Gestión de Proyecto (PGP) el apartado que hace referencia a la periodicidad del control y revisión de dicho plan
1	5. Plan general de gestión del proyecto. Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28	Aceptación de los ANS propuestos en el pliego	Aclarar si se aceptan los ANSs del Pliego de prescripciones técnicas con carácter general, aunque estos puedan ser adaptados de conformidad con el apartado 8.3 y 8.4 del Pliego de prescripciones técnicas



1	5. Plan general de gestión del proyecto Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28 Apdo. 6.1. Gestión de los Servicios - Página 39	Describe el modelo de gestión de los servicios y entrega de un "Manual de procedimientos" con los procesos de gestión a utilizar	Aclarar el Plan de Gestión de los Servicios y el contenido del Manual de Procedimientos
1	6.1.1. Migración de la información (Modelo transaccional) - Páginas 39-41	Migración de la información transaccional	Aclarar y detallar el plan de Migración de la información transaccional. En concreto, profundizar en cada uno de los aspectos indicados en el apartado 6.1.1. Migración de la Información del Pliego de Prescripciones Técnicas
1	6.1.2. Mantenimiento del servicio (Modelo transaccional) Apdo. Soporte a usuarios - Páginas 41-44	Mantenimiento del servicio (transaccional)	Aclarar y detallar el plan de Mantenimiento del Servicio (transaccional). En concreto, profundizar en cada uno de los aspectos indicados en el apartado 6.1.2. mantenimiento del servicio del Pliego de Prescripciones Técnicas
1	6.1.3. Gestión de calidad del servicio - Páginas 44-45	Detalla proceso de seguimiento y medición del nivel del servicio	Explicar el proceso de seguimiento y medición del nivel de servicio, según se especifica en el PPT
		Informes periódicos de monitorización	Confirmar que se realizarán informes periódicos de monitorización, según se especifica en el PPT
		Procedimiento de aplicación de penalizaciones	Explicar el procedimiento de aplicación de penalizaciones, según se especifica en el PPT
		Presentación e implementación de un Plan de Acciones Correctivas (PAC) si procede	Explicar cómo se implementaría el PAC en cada caso, según se especifica en el PPT
1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Costes - Páginas 28, 29 y 30	Plan de Gestión de Costes	Explicar el Plan de Gestión de Costes en todos sus puntos, según se especifica en el PPT
1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias - Página 31	Planes de mitigación	Aclarar cómo serán los planes de mitigación según lo especificado en el PPT
1	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP)	Planes de prueba	Aclarar el Plan de Gestión de la Calidad y sus puntos más relevantes, según se especifica en el PPT



	Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Medición de la satisfacción del cliente interno	
		Medición calidad de la dirección del proyecto	
1	6.2. Gestión del ANS - Página 45	Proceso de seguimiento del nivel de servicio y el tratamiento de desviaciones Informes periódicos que propone facilitar para la monitorización Procedimiento de aplicación de penalizaciones Proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS	Explicar los puntos indicados dentro Modelo de Gestión de los ANS, según se especifica en el PPT
1	6.3. Gestión de la Relación - Página 45	Modelo de Gestión de la Relación -Flexibilidad necesaria para responder a los rápidos cambios del entorno de negocio de Canal -En la relación definida se incluye de forma proactiva la innovación que se traduce en beneficios para Canal	Explicar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión de la Relación, según se especifica en el PPT
1	6.3.1. Modelo de Referencia - Páginas 46-47	Modelo de Referencia	Explicar los puntos indicados dentro del Modelo de Referencia, según se especifica en el PPT
1	Apdo. 6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Incluye un Procedimiento de Gestión de Cambios 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 tras la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o Planes de Transformación • Cambios en las actividades de negocio 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	Explicar los puntos indicados dentro Modelo de Gestión del Contrato, según se especifica en el PPT

1	Apdo. 7.2. Equipos de trabajo - Páginas 48-49	Equipos de trabajo	<p>Aclarar los siguientes puntos del Pliego de Prescripciones Técnicas Identificados de forma expresa en el Plan de Recursos del PGP y, en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP.</li> <li>- Se compromete a 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</li> <li>- 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)</li> </ul>
---	---	--------------------	--

**INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.**

1.- Que es necesario que INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. **acepte de forma explícita y con carácter general** las condiciones recogidas en los pliegos técnico y administrativo del expediente Nº 51/2021. Esto aplica tanto al Lote 1 como al Lote 2.

2.- Tal y como se indica en el apartado 6 del Anexo I del PCAP (Formato de las especificaciones técnicas), apartado A) Especificaciones técnicas, letra d, **para el lote 1 es necesario que INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. entregue cumplimentado el Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx” del PPT con los requerimientos de Nivel 1 y 2**, que son obligatorios en sus fases correspondientes y cuya aceptación expresa es requisito de obligado cumplimiento.

→ En este anexo no deberá darse información ninguna acerca de los requerimientos de nivel 3, ya que esta información no forma parte de las especificaciones técnicas, sino de los criterios técnicos cuantificables que se incluyen en el sobre 3.

3.- Que INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. confirme que la herramienta VoC (Voz del Cliente) que propone como solución para el lote 1 se entrega en modo **SaaS**, entendiendo como tal un servicio en la nube gestionado por el fabricante de los productos de software, normalmente a través de la colaboración de un integrador. **Aclarar que este servicio se proveerá de manera integral de tal forma que Canal no tendrá que adquirir ninguna licencia, descargar o integrar en sus aplicaciones ningún software específico para el acceso y desarrollo de los servicios contemplados en el pliego, tanto si esto llegara a generar costes específicos como si no** (ej.: Power BI). No obstante, es importante aclarar al licitador que, en el caso de que la necesidad de utilizar Power BI estuviera sólo orientada a algunas funcionalidades específicas de todas las requeridas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, es posible que no fuera necesario contemplar el acceso a estas funcionalidades del 100% de los usuarios estimados para el uso de la herramienta (300). Aunque, en todo caso, esto no cambia la circunstancia explicada anteriormente, y es que **Canal no podrá asumir ningún coste adicional de licenciamiento que no vaya incluido en el servicio mensual (incluido en el cuadro de precios) que abonaremos por el acceso a la herramienta, de forma integral y a través de web.**

4.- Tal y como se indica en el apartado 6 del Anexo I del PCAP (Formato de las especificaciones técnicas), apartado B) Subcontratación, si se indica en el apartado 11 del Anexo I del PCAP, el licitador también deberá aportar el Anexo X cumplimentado respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar, siendo necesario informar sobre las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios. En las especificaciones técnicas presentadas INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. no precisa la ubicación de los servidores. **Se solicita que el licitador indique el país o países concretos donde se encuentran alojados los servidores para poder comprobar que este/estos están en Espacio Económico Europeo.** Esto aplica tanto al Lote 1 como al Lote 2.

5.- Que es necesario que INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. **aclare, complemente o detalle** las siguientes cuestiones que se mencionan a continuación:

**LOTE 1:**

Lote	Apdo y Página PPT	Descripción Pliego de Prescripciones Técnicas	Aclaraciones
1	3.2. Modelo transaccional - Páginas 8-9	Jerarquías de usuario - hasta 7 (según la descripción en el PPT)	Confirmar el número jerarquías de usuario que proporciona la herramienta VoC
1	3.2. Modelo transaccional - Página 9	Lanzamiento segundas encuestas vía IVR	Aclarar cómo sería el proceso de re- envío automático de encuestas tras el CTL (Close the Loop) a través de la plataforma IVR y el soporte técnico de la misma y que corre a cargo del licitador
1	3.2. Modelo Transaccional - Página 9	Dispone de plataforma IVR y soporte técnico completo necesario para el lanzamiento automático de dichas encuestas	
1	3.2. Modelo transaccional - Página 9	Posibilidad de implementar entornos de medición adicionales	Confirmar si la herramienta permite implementar nuevos entornos de medición (adicionales a los planteados en el PPT).
1	3.2. Modelo transaccional - Página 9	Existe automatismo de lanzar segunda encuesta al cerrar alerta CTL	Aclarar cómo será el envío de segundas encuestas tras el cierre de alertas CTL (Close the Loop).
1	3.2. Modelo transaccional - Página 10	Migración de histórico de datos (brutos y tratados, nivel individual y agregado)	Confirmar las características de los datos que se incluyen en los ficheros de migración (brutos, tratados, nivel individual y agregado).
1	3.2. Modelo transaccional - Apdo. Elaboración de invitaciones y cuestionarios - Pagina 11	Capacidad para definir diferentes tipos de cuestionarios para un mismo proceso	Confirmar la capacidad de la herramienta para definir distintos tipos de cuestionarios para un mismo proceso
1	3.2. Modelo transaccional - Página 12	Posibilidad de incluir opción click to call en los cuestionarios para que el cliente pueda contactar con nosotros	Aclarar cómo es el funcionamiento de la opción de click to call en los cuestionarios dirigidos a clientes
1	3.2. Modelo transaccional - Módulo de estadísticas - Página 13	Facilita información 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) y en tiempo real (60 minutos máximo) una vez realizada la encuesta	Confirmar que la herramienta, una vez finalizada la encuesta, es capaz de facilitar información en tiempo real tanto agregada como desagregada para cada registro y los posibles estados en los que se encuentre, las encuestas realizadas y todos los datos que se necesiten en relación a estas

1	3.2. Modelo transaccional - Página 13	Corrige datos erróneos en la herramienta en plazo inferior a 48 horas	Confirmar que el licitador corregirá los datos erróneos que pudiera recoger la herramienta en un plazo inferior a las 48h establecidas en el Pliego
1	3.2. Modelo Transaccional - Página 13	Envío mensual fichero estado final de cada registro	Confirmar que mensualmente el licitador (o a través de la herramienta) enviará un fichero con el estado de los registros, la verificación de carga de los mismos y la comunicación de posibles errores en los mismos de cara a una actualización/depuración de la BBDD
1	3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos Apdo. Sentiment Analytics - Página 14	Capaz de medir el sentimiento y construir indicadores asociados (sentimiento global) en tiempo real	Confirmar que la herramienta contará con un indicador del Sentimiento Global en tiempo real
1	3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos Apdo. Sentiment Analytics - Página 14	Correlación de sentimiento con indicadores transversales	Confirmar que la herramienta mostrará la correlación del sentimiento de cada categoría del Text Analytics con distintos indicadores transversales como SAT, NPS o Imagen
1	3.2.1. Inteligencia de mercado y procesamiento de datos Apdo. Sentiment Analytics - Página 14	Detección de temas no categorizados y previamente	Confirmar que la herramienta será capaz de detectar autónomamente nuevos temas que no estuviesen categorizados y definidos previamente
1	3.2.1 Inteligencia de mercado y procesamiento de datos - Página 14	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.	Confirmar que el proceso de portabilidad y/o interoperabilidad de los datos generados permite que estos datos puedan seguir siendo accesibles con posterioridad a la finalización del contrato
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Configuración autónoma de accesos a la herramienta, a sus funcionalidades y jerarquías	Confirmar que la herramienta permite la configuración de forma autónoma (usuarios con rol administrador) de los accesos, sus funcionalidades y jerarquías
1	3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Herramienta responsive (ver comentario María)	Confirmar el acceso seguro y correcta visualización a la plataforma ofertada por el licitador (dashboards, widgets, etc.) a través de cualquier dispositivo adaptando los contenidos a cada perfil. En este punto nos referimos al acceso por parte de los usuarios, no de los clientes (que también)

1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 15	Dashboards Relacional, estudios en continuo (benchmarking, aytos, grandes clientes, auditoría calidad del servicio) y estudios puntuales	Confirmar que el Dashboard para el estudio en continuo de Benchmarking será similar a los planteados para Ayuntamientos, Grandes clientes, etc.
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 16	Dashboard información social con capacidad para crear alertas	Aclarar si la herramienta será capaz de crear alertas en el dashboard de información captada en redes sociales
1	3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 16	Capacidad de visualización y profundización (drill down) de toda la información recogida en el modelo transaccional, tanto estructurada (indicadores) como no estructurada	Aclarar cómo será la visualización y posibilidad de profundizar (drill down) en la información recogida (estructurada y no estructurada) en el modelo transaccional
1	3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 16	Incorpora 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.	Confirmar que los diversos elementos gráficos que incorpora la herramienta permiten mostrar la información recogida de los clientes, junto con la base de las respuestas y su correspondiente segmentación por las distintas variables de negocio o temporalidad
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 17	Incorpora 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).	Confirmar si en los dashboards se mostrará el mapa interactivo de municipios de la CAM con los datos de satisfacción por municipio y con la posibilidad de profundizar en la información de cada municipio (drill-down) en base a 3 criterios o niveles de información (ej. tipo de cliente, canal de entrada, tarifa...)
1	3.2.2. Dashboards, reporting y análisis - Página 17	Capacidad para crear y exportar informes y datos (ppt, pdf, csv, excel)	Confirmar que la herramienta permite crear y exportar informes y datos (además de los Dashboard) y qué otros formatos contemplan aparte de PDF
1	3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 18	Puede consultarse con facilidad la información de las encuestas realizadas, grabaciones de los IVR, etc.	Aclarar cómo será el acceso y consulta de las grabaciones de las encuestas realizadas a través de IVR
1	3.2.2 Dashboards, reporting y análisis - Página 18	Es importante que las principales conclusiones de cada interacción 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	Aclarar cómo será el proceso de devolución de la información recabada al CRM teniendo en cuenta las reglas de negocio y los criterios técnicos

1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 18	Asegura para los entornos actuales 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	Aclarar cómo será el proceso de migración de la información de alertas gestionadas CTL (Close the Loop) y confirmar que el módulo estará disponible en el periodo de tiempo establecido
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Capacidad para activar alertas de forma manual para aquellos casos que, no cumpliendo con las reglas de parametrización definidas, puedan ser de interés	Aclarar y detallar el proceso para activar alertas de manera manual para casos muy concretos o específicos que se salgan de las reglas de parametrización definidas con carácter general
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	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	Confirmar si se podrán crear formularios a medida para la gestión dentro de cada entorno del CTL (Close the Loop) y con información/campos diferentes
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Incorpora 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.	Confirmar la existencia de un módulo/funcionalidad en la herramienta que permita la gestión de tareas del CTL y tenga la capacidad de asignar prioridades a las alertas, visualizar su caducidad y que permita la configuración de avisos según del tiempo transcurrido y su caducidad
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Capacidad para configurar distintos roles de usuarios, disponiendo cada agente de un panel individual que mostrará únicamente la información necesaria para desempeñar sus funciones	Confirmar si, según el usuario, cada agente dispondrá de un panel individual con la información exclusiva necesaria para desempeñar sus funciones del CTL (Close the Loop)

1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Incorpora 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	Confirmar si existe un sistema de distribución automático de alertas para gestores de nivel 1 y que a su vez permita, tanto a usuarios de nivel 1 y 2, el cierre temporal de su agenda y el traspaso masivo de estas alertas
1	3.2.3. Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Página 19	Permite anexas guías de soporte para la gestión de las distintas tipologías de casos más frecuentes	Confirmar que la herramienta permite anexas guías de soporte para la gestión de casos del CTL (Close the Loop)
1	3.2.3 Alertas, acciones y sistemas de respuesta: Close the Loop - Páginas 19-20	Permite 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 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	Aclarar detalladamente cómo será el proceso de envío automático de re-encuestas a través de IVR, SMS o e-mail y cómo se recoge la información resultante de estas encuestas en los dashboards para realizar un análisis comparativo de las valoraciones previas y posteriores a la interacción con el gestor
1	4.1 Módulo de gestión del consentimiento Página 26	La solución permite 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 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	Confirmar si el módulo de consentimiento propuesto permite diferenciar el consentimiento de los clientes por canal de entrada, modelo de medición o tipología de encuesta, así como su registro de forma manual por Canal o automatizada a través de enlaces en los propios cuestionarios
1	4.1 Módulo de gestión del consentimiento Página 27	El registro del consentimiento debe llevarse a cabo en relación con la persona, o relación a relación y formar parte de la ficha de cliente donde se actualizará automáticamente para todas las relaciones	Confirmar que el módulo de consentimiento permite su registro en base a: persona y relación a relación (encuestas transaccionales, encuestas puntuales, envío de información comercial, etc.)



1	4.1 Módulo de gestión del consentimiento Página 27	El módulo permite obtener 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)	Confirmar si el módulo de gestión del consentimiento permite obtener reportes para el control y seguimiento de todas las variables posibles
1	4.1 Módulo de gestión del consentimiento Página 27	El módulo incluye 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	Confirmar si en el módulo de gestión del consentimiento existe un histórico de altas y se puede acceder al mismo. Detallar si dicho modulo contempla otras funcionalidades como modificaciones y denegación de consentimientos en relación con la participación de los encuestados en las distintas campañas o estudios
1	4.1. Módulo de gestión del consentimiento Página 27	Garantiza 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 provenientes de las distintas fuentes de información (modelo transaccional, modelo relacional y estudios en profundidad) en un plazo nunca superior a 10 días	Detallar en el módulo de gestión del consentimiento cómo se llevará a cabo su actualización periódica y en continuo en función a las solicitudes de los clientes y confirmar que está será en un plazo inferior a 10 días
1	Anexo V - Página 74	Requerimientos mínimos de seguridad de los productos o servicios que constituyen la solución ofertada (herramienta de Voz del Cliente en la nube)	Confirmar y detallar que el licitador cumple con <b>todos y cada uno</b> de los requisitos solicitados en el Anexo V Integraciones y seguridad del Pliego de Prescripciones Técnicas. <u>En la propuesta se indica en el apartado correspondiente que dicha documentación ha sido aportada como anexos, pero no ha sido recibida. Por tanto, es necesario que se aporte.</u>
1	5. Plan general de gestión del proyecto Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28 Apdo. 6.1. Gestión de los Servicios - Página 39	Modelo de Gestión de los servicios	Aclarar el plan de Gestión de los Servicios y el contenido del Manual de Procedimientos según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas
1	6.1.1. Migración de la información (Modelo transaccional) - Página 39	Migración de la información transaccional	Aclarar y detallar el plan de Migración de la información transaccional. En concreto, profundizar en cada uno de los aspectos indicados en el apartado 6.1.1. Migración de la Información del Pliego de Prescripciones Técnicas

1	6.1.2. Mantenimiento del servicio (Modelo transaccional) Apdo. Mantenimiento evolutivo - Página 43	Mantenimiento del servicio (transaccional)	Aclarar y detallar el plan de Mantenimiento del Servicio (transaccional). En concreto, profundizar en los aspectos del "Mantenimiento evolutivo"
1	6.1.3. Gestión de calidad del servicio - Páginas 44-45	Gestión de la Calidad del Servicio	Aclarar y detallar el modelo de Gestión de la Calidad del Servicio, según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas
1	5.2. Fase 2.- Estabilización: despliegue posterior y continuidad - Página 35	PTT5 de la Fase 2.- estabilización: despliegue posterior y continuidad	Confirmar que el PTT5 se llevará a cabo en las Fases 2, 3 y 4
1	5.3. Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución - Página 36	PTT5 de la Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución	
1	5.3. Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución - Página 36	PTT5 de la Fase 4.- Devolución de los servicios	
1	5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	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	Detallar los puntos mencionados en la columna "Descripción del Pliegos de Prescripciones Técnicas" dentro del Plan de Devolución, según se especifica en el PPT
1	6.2. Gestión del ANS - Página 45	Modelo de Gestión de los ANS: -Procedimiento de aplicación de penalizaciones -Proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión de los ANS, según se especifica en el PPT
1	6.3. Gestión de la Relación - Página 45	Modelo de Gestión de la Relación: -Flexibilidad necesaria para responder a los rápidos cambios del entorno de negocio de Canal -En la relación definida se incluye de forma proactiva la innovación que se traduce en beneficios para Canal	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión de la Relación, según se especifica en el PPT
1	6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Incluye un Procedimiento de Gestión de Cambios 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	Detallar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión del Contrato, según se especifica en el PPT

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios tras la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o Planes de Transformación</li> <li>• Cambios en las actividades de negocio o en la organización de Canal que impactan en el ámbito, volúmenes o la forma de entrega de los servicios</li> <li>• Cualquier otro cambio que pueda afectar a la estructura o contenido de los contratos que regulan la prestación de los servicios</li> </ul>	
1	7.2. Equipos de trabajo - Páginas 48 - 49	Equipos de trabajo	<p>Aclarar los siguientes puntos identificados de forma expresa en el Plan de Recursos del PGP, en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de personas dedicadas al proyecto por cada categoría profesional</li> <li>- Perfil profesional asociado a cada puesto de trabajo</li> <li>- Dedicación, en jornadas, de cada uno de los perfiles (complementando el matiz de alta/media/baja)</li> <li>- Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP</li> <li>- Se compromete a 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</li> <li>- 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)</li> </ul>

**LOTE 2:**

Lote	Apdo. y Página PPT	Descripción Pliego de Prescripciones Técnicas	Aclaraciones
2	3.3. Modelo relacional - Página 21	Proporciona a Canal, mensualmente en el caso de CATI Madrid y semestralmente en el de CATI 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	Confirmar que el licitador proporcionará mensualmente en el caso de CATI Madrid y semestralmente en los casos de CATIs de Cáceres y Lanzarote un resumen detallado del trabajo de campo junto con la BBDD de clientes que al ser contactados hubieran resultado erróneos o fuera necesario actualizar según lo contemplado en el PPT (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")

2	3.3 Modelo relacional - Página 21	En ese resumen de trabajo de campo detallará la siguiente información: 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)	Aclarar la información según lo contemplado en el PPT (ver columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas") en lo referente a la información que el licitador debe suministrar respecto al resumen de trabajo de campo
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	El adjudicatario cuenta con un servicio de CATI y CAWI propios	Confirmar si el licitador cuenta con un servicio propio de CATI y CAWI
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Las muestras para las encuestas CAWI correrán por cuenta del Adjudicatario	Confirmar que las muestras para las encuestas CAWI correrán por cuenta del licitador
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	El Adjudicatario cuenta con un panel de investigación propio que cubre al menos la CAM	Confirmar que el licitador dispone de un panel de investigación propio cuyo alcance contempla como mínimo la Comunidad de Madrid
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Se compromete a tener en cuenta todos aquellos procesos relevantes en los servicios prestados en los distintos municipios y garantiza la continuidad y trazabilidad de los indicadores actuales para analizar su evolución en el tiempo. Mantiene 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación con el diseño de encuestas/cuestionarios (ver columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Se ofrece a 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. Pero siempre, la aprobación	Confirmar que el licitador hará estas propuestas para el Modelo Relacional de acuerdo al PPT (ver columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")

		final de los cuestionarios corresponderá a Canal.	
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Informa sobre la política de protección de datos y no presenta objeciones a las duraciones de los cuestionarios del relacional	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación con la política de protección de datos (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	CATI Madrid: 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a la ponderación de resultados e indicadores, así como el dato del error muestral asociado (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Contempla 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)	Confirmar que el licitador se compromete a aplicar el establecimiento de cuotas en función del alcance de cada territorio propuesto (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.3 Modelo relacional - Páginas 21-22	Actualiza, mensual y semestralmente, los principales indicadores 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	Confirmar que el licitador actualizará los principales indicadores resultado de los CATIs propuestos y aportará sus respectivos errores muestrales en la temporalidad determinada para cada territorio (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	Entrega, 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a la entrega de ficheros y su contenido (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a la estructura y contenido de los informes (ver columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")

2	3.3 Modelo relacional - Página 22	Los informes 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.	Confirmar que el licitador incluirá en los informes un análisis descriptivo de las principales variables y aplicará técnicas de análisis multivariante para el enriquecimiento de los resultados y conclusiones tal y como se indica en el PPT (ver columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	El Adjudicatario garantiza la fiabilidad y precisión tanto para la información en la elaboración de informes y como para la incorporación del tracking mensual al dashboard Relacional de la herramienta de VoC. Evitará errores de traslado a los informes/hojas de cálculo al dashboard relacional correspondiente	Confirmar que el licitador se compromete a garantizar la fiabilidad y precisión de la información obtenida, así como la preparación del tracking mensual para su incorporación a la herramienta y aclarar qué controles realizará para ello (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.1. Estudios puntuales - Página 23	Al término de cada estudio, el Adjudicatario envía 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación fichero con información bruta (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Estudios de ayuntamientos y grandes clientes - Página 24	Entrega informe a la finalización de las dos tandas (diciembre y marzo)	Confirmar que se hará la entrega de un informe al finalizar cada una de las 2 tandas para el estudio de Ayuntamientos

2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Estudios de ayuntamientos y grandes clientes - Página 24	Describe, 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.	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a la metodología y fuentes empleadas (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Benchmarking por países, sectores y empresas - Página 25	Al finalizar la ola entrega informe detallado que contempla, 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación al informe final (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Benchmarking por países, sectores y empresas - Página 25	Al final de cada año, entrega un fichero con los datos brutos, indicadores ponderados y errores muestrales acumulados para su incorporación al sistema VoC	Confirmar la entrega de un fichero con los datos brutos, indicadores ponderados y errores muestrales al final de cada año
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Estudios de auditoría de la calidad del servicio - Página 25	Contempla la evaluación de la calidad objetiva en call center (atención telefónica), chat comercial (mensajería instantánea, chatbot) y oficina comercial (atención presencial)	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a todos los canales para medir la calidad objetiva (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Laboratorio de Experiencia de Cliente - Página 25	Se podrán 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 para conocer mejor al cliente/usuario	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a las técnicas descritas (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")



2	ANEXO V. INTEGRACIONES Y ASPECTOS DE SEGURIDAD - Página 74	Los ficheros, se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) direcciones 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)	Confirmar que el licitador alojará los ficheros resultados de cada estudio a través de un servidor SFTP o realizará la carga directa en la herramienta VoC, según se requiera, siguiendo todos los requerimientos indicados en el Anexo V del PPT (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas"). <u>En la propuesta se indica en el apartado correspondiente que dicha documentación ha sido aportada como anexos, pero no ha sido recibida. Por tanto, es necesario que se aporte.</u>
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28	Detalla trabajos a entregar y servicios a prestar a lo largo del contrato (de acuerdo con el alcance y fases)	Detallar los trabajos a entregar y servicios a prestar según el alcance y las fases, según se especifica en el PPT
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión del Alcance - Página 28 Apdo. 6.1. Gestión de los Servicios - Página 39	Modelo de Gestión de los servicios	Aclarar el plan de Gestión de los Servicios y el contenido del Manual de Procedimientos según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas
2	6.1.3. Gestión de calidad del servicio - Páginas 44-45	Procedimiento de aplicación de penalizaciones  Presentación e implementación de un Plan de Acciones Correctivas (PAC) si procede	Aclarar y detallar el modelo de Gestión de la Calidad del Servicio, según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas
2	5.3. Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución  5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios	PTR4 de la Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución  PTR4 de la Fase 4.- Devolución de los servicios	Confirmar que el PTR4 se llevará a cabo en las fases 3 y 4
2	5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	Aspectos generales del Plan  Planificación detallada, con detalle de los hitos, el calendario de ejecución, responsables, interdependencias	Explicar los puntos mencionados en la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas" dentro del Plan de Devolución, según se especifica en el PPT



		<p>Recursos, roles y responsabilidades de Canal y del Adjudicatario durante la ejecución del Plan</p> <p>Transferencia de conocimiento: Informe finalización, lecciones aprendidas, encuesta satisfacción clientes internos, etc.</p>	
2	6.2. Gestión del ANS - Página 45	<p>Proceso de seguimiento del nivel de servicio y el tratamiento de desviaciones</p> <p>Informes periódicos que propone facilitar para la monitorización</p> <p>Procedimiento de aplicación de penalizaciones</p> <p>Proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS</p>	Explicar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión de los ANS, según se especifica en el PPT
2	6.3. Gestión de la Relación - Página 45	<p>Flexibilidad necesaria para responder a los rápidos cambios del entorno de negocio de Canal</p> <p>En la relación definida se incluye de forma proactiva la innovación que se traduce en beneficios para Canal</p>	Explicar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión de la Relación, según se especifica en el PPT
2	6.4. Gestión del Contrato - Página 47	<p>Incluye un Procedimiento de Gestión de Cambios capaz de gestionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios mayores y menores al Contrato</li> <li>• Cambios en los documentos de Contrato y en los Apéndices</li> <li>• Cambios en el Ámbito de los Servicios contenido en el Contrato</li> <li>• Cambios en el ANS</li> <li>• Cambios tras la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o Planes de Transformación</li> <li>• Cambios en las actividades de negocio o en la organización de Canal que impactan en el ámbito, volúmenes o la forma de entrega de los servicios</li> <li>• Cualquier otro cambio que pueda afectar a la estructura o contenido de los contratos que regulan la prestación de los servicios</li> </ul>	Explicar los puntos indicados dentro del Modelo de Gestión del Contrato, según se especifica en el PPT

2	7.2. Equipos de trabajo - Página 48	Equipos de trabajo	<p>Aclarar los siguientes puntos identificados de forma expresa en el Plan de Recursos del PGP, en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de personas dedicadas al proyecto por cada categoría profesional</li> <li>- Perfil profesional asociado a cada puesto de trabajo</li> <li>- Dedicación, en jornadas, de cada uno de los perfiles (complementando el matiz de alta/media/baja)</li> <li>- Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP</li> <li>- Se compromete a 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</li> <li>- 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)</li> </ul>
---	-------------------------------------	--------------------	---

## INSIGHTS AND CONSULTING KANTAR, S.L.U.

1.- Que es necesario que INSIGHTS AND CONSULTING KANTAR, S.L.U. **acepte de forma explícita y con carácter general** las condiciones recogidas en los pliegos técnico y administrativo del expediente Nº 51/2021. Esto aplica tanto al Lote 1 como al Lote 2.

2.- Tal y como se indica en el apartado 6 del Anexo I del PCAP (Formato de las especificaciones técnicas), apartado B) Subcontratación, si se indica en el apartado 11 del Anexo I del PCAP, el licitador también deberá aportar el Anexo X cumplimentado respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar, siendo necesario informar sobre las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios. En las especificaciones técnicas presentadas **INSIGHTS AND CONSULTING KANTAR, S.L.U.** no precisa la ubicación de los servidores. **Se solicita que el licitador indique el país o países concretos donde se encuentran alojados los servidores para poder comprobar que este/estos están en Espacio Económico Europeo.**

3.- Que es necesario que INSIGHTS AND CONSULTING KANTAR, S.L.U. **aclare, complemente o detalle** las siguientes cuestiones que se mencionan a continuación:

### LOTE 2:

Lote	Apdo. y Página PPT	Descripción Pliego de Prescripciones Técnicas	Aclaraciones
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Las muestras para las encuestas CAWI correrán por cuenta del Adjudicatario	Confirmar que las muestras para las encuestas CAWI correrán por cuenta del Adjudicatario
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Se ofrece a 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. Pero siempre, la aprobación final de los cuestionarios corresponderá a Canal.	Confirmar que el licitador hará estas propuestas para el Modelo Relacional según se especifica en el PPT
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	El Licitador garantiza la fiabilidad y precisión de la información en la elaboración de informes y también para la incorporación del tracking mensual al dashboard Relacional de la herramienta de VoC. Evitar errores de traslado de los informes, hojas de cálculo al dashboard relacional correspondiente	Aclarar cómo se garantiza la fiabilidad y precisión de la información obtenida, así como la preparación del tracking mensual para su incorporación a la herramienta de VoC y los controles que se realizarán para evitar los errores y su incorporación al dashborad relacional
2	3.4.1. Estudios puntuales - Página 23	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	Confirmar si el licitador incluirá el coste del incentivo en los focus groups, talleres y otras técnicas que lo requieran

2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Benchmarking por países, sectores y empresas - Página 24	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	Aclarar que el Adjudicatario dispondrá de la experiencia para recabar información de los consumidores a través de RRSS u otro canal y así optimizar los costes del estudio de benchmarking y asegurar su alcance
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Estudios de auditoría de la calidad del servicio - Página 25	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	Confirmar los aspectos de las auditorías de calidad de servicio referentes a la checklist y al seguimiento de los auditores, según se especifica en el PPT
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Laboratorio de Experiencia de Cliente - Página 26	Dispone de un servicio integral de gestión de Comunidades virtuales que facilite la elaboración de estudios	Aclarar que el licitador dispone de un servicio integral de gestión de comunidades virtuales que faciliten la elaboración de estudios en tiempo real
2	3.4.2. Estudios en continuo Apdo. Laboratorio de Experiencia de Cliente - Página 26	El servicio incluye 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	Confirmar que el licitador se compromete a cumplir con lo contemplado en el PPT en relación a la plataforma y la gestión de incentivos de los estudios de calidad objetiva (ver la columna "Descripción del Pliego de Prescripciones Técnicas")
2	3.4.2. Estudios en continuo - Página 26	El Adjudicatario garantiza la fiabilidad y precisión de la información resultante de los estudios para su incorporación al dashboard correspondiente de estudios puntuales o en continuo. Y tb garantiza su incorporación	Aclarar cómo se garantiza la fiabilidad y precisión de la información para su incorporación a la herramienta de VoC del dashboard correspondiente según lo especificado en el PPT
2	ANEXO V. INTEGRACIONES Y ASPECTOS DE SEGURIDAD - Página 74	Los ficheros, se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal, al que se tendrá acceso exclusivamente desde la(s) direcciones 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)	Confirmar que los ficheros se alojarán en el servidor SFTP corporativo de Canal de acceso exclusivo desde las direcciones IP públicas fijas que indique el licitador conforme figura en el 5º párrafo del Anexo V. Integraciones y seguridad que es el que aplica por tratarse del Lote 2
2	6.1.3. Gestión de calidad del	Detalla proceso de seguimiento y medición del nivel del servicio	Aclarar cómo será el proceso de seguimiento y medición del servicio

	servicio - Páginas 44 y 45	Informes periódicos de monitorización	Confirmar que se realizarán informes periódicos de monitorización
		Procedimiento de aplicación de penalizaciones	Aclarar el procedimiento de aplicación de penalizaciones
		Presentación e implementación de un Plan de Acciones Correctivas (PAC) si procede	Aclarar cómo se implementaría el PAC en cada caso
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) - Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Planes de prueba	Aclarar los Planes de Prueba
		Medición de la satisfacción del cliente interno	Aclarar cómo se medirá la satisfacción del cliente interno
		Medición calidad de la dirección del proyecto	Aclarar cómo se medirá la calidad de la dirección del proyecto
2	5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	<p>Aspectos generales del Plan de Devolución</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planificación detallada, con detalle de los hitos, el calendario de ejecución, responsables, interdependencias</li> <li>-Recursos, roles y responsabilidades de Canal y del Adjudicatario durante la ejecución del Plan</li> <li>-Transferencia de conocimiento: Informe finalización, lecciones aprendidas, encuesta satisfacción clientes internos, etc."</li> </ul>	Aclarar el Plan de Devolución y todos sus puntos, según lo especificado en el PPT
2	6.2. Gestión del ANS - Página 45	<p>Modelo de Gestión de los ANS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proceso de seguimiento del nivel de servicio y el tratamiento de desviaciones</li> <li>-Informes periódicos que propone facilitar para la monitorización</li> <li>-Proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS</li> <li>-Procedimiento de aplicación de penalizaciones</li> </ul>	Aclarar el Modelo de Gestión de los ANSs y todos sus puntos, según lo especificado en el PPT
2	6.3. Gestión de la Relación - Página 45	<p>Flexibilidad necesaria para responder a los rápidos cambios del entorno de negocio de Canal</p> <p>En la relación definida se incluye de forma proactiva la innovación que se traduce en beneficios para Canal</p>	Aclarar los puntos referentes al Modelo de Gestión de la Relación, según se especifican en el PPT
2	6.4. Gestión del Contrato - Página 47	<p>Procedimiento de Gestión de Cambios capaz de gestionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cambios mayores y menores en el</li> </ul>	Aclarar los puntos referentes al Modelo de Gestión del Contrato, en lo referente al procedimiento de Gestión de Cambios y

		<p>contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cambios en los documentos de Contrato y en los Apéndices</li> <li>-Cambios en el Ámbito de los Servicios contenidos en el contrato</li> <li>-Cambios en el ANS</li> <li>-Cambios tras la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o Planes de Transformación</li> <li>-Cambios en las actividades de negocio o en la organización de Canal que impactan en el ámbito, volúmenes o la forma de entrega de los servicios</li> <li>-Cualquier otro cambio que pueda afectar a la estructura o contenido de los contratos que regulan la prestación de los servicios</li> </ul>	<p>todos sus puntos, según se especifica en el PPT</p>
2	7.2. Equipos de trabajo - Página 48	Dedicación, en jornadas, de cada uno de los perfiles.	Confirmar la dedicación en jornadas de los perfiles solicitados
		Se compromete a 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	Confirmar la constitución del equipo de trabajo en el plazo máximo establecido
		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)	Confirmar la constitución o mantenimiento del equipo ofertado para las fases 2, 3 y 4

**STIGACX, S.L.**

1.- Tal y como se indica en el apartado 6 del Anexo I del PCAP (Formato de las especificaciones técnicas), apartado B) Subcontratación, si se indica en el apartado 11 del Anexo I del PCAP, el licitador también deberá aportar el Anexo X cumplimentado respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar, siendo necesario informar sobre las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios. En las especificaciones técnicas presentadas **STIGACX, S.L.** no precisa la ubicación de los servidores. **Se solicita que el licitador indique el país o países concretos donde se encuentran alojados los servidores para poder comprobar que este/estos están en Espacio Económico Europeo.**

2.- Que es necesario que STIGACX, S.L. **aclare, complemente o detalle** las siguientes cuestiones que se mencionan a continuación:

**LOTE 2:**

Lote	Apdo. y Página PPT	Descripción Pliego de Prescripciones Técnicas	Aclaraciones
2	3.3. Modelo relacional - Páginas 20-21	Proporciona a Canal, mensualmente en el caso de CATI Madrid y semestralmente en el de CATI 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	Aclarar que se proporcionarán los resúmenes del estado del trabajo de campo mencionados según se especifica en el PPT
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	En ese resumen de trabajo de campo detallará la siguiente información: 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)	Confirmar el contenido del resumen del estado del trabajo de campo según se especifica en el PPT
2	3.3 Modelo relacional - Página 21	Las muestras para las encuestas CAWI correrán por cuenta del Adjudicatario	Confirmar que las muestras para las encuestas CAWI correrán por cuenta del Adjudicatario
2	3.3 Modelo relacional - Páginas 21-22	Actualiza, mensual y semestralmente, los principales indicadores 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	Confirmar la entrega de indicadores en tiempo y forma para su incorporación al sistema VoC, según se especifica en el PPT

		accionar los planes de mejora que pudieran resultar de dichos indicadores	
2	3.3 Modelo relacional - Página 22	El licitador garantiza la fiabilidad y precisión de la información en la elaboración de informes y también para la incorporación del tracking mensual al dashboard Relacional de la herramienta de VoC. Evitar errores de traslado de los informes, hojas de cálculo al dashboard relacional correspondiente	Aclarar cómo se garantiza la fiabilidad y precisión de la información obtenida, así como la preparación del tracking mensual para su incorporación a la herramienta de VoC y los controles que se realizarán para evitar errores en su incorporación al dashboard relacional del sistema VoC
2	3.4.2. Estudios en continuo Página 26	El licitador garantiza la fiabilidad y precisión de la información resultante de los estudios para su incorporación al dashboard correspondiente de estudios puntuales o en continuo. Y también garantiza su incorporación	Aclarar la información relativa a la fiabilidad de la información y su incorporación al dashboard correspondiente en el caso de los estudios en continuo, según se especifica en el PPT
2	6.1.3. Gestión de calidad del servicio - Páginas 44 y 45	Informes periódicos de monitorización	Confirmar que se realizarán informes periódicos de monitorización
		Procedimiento de aplicación de penalizaciones	Aclarar el procedimiento de aplicación de penalizaciones según lo especificado en el PPT
		Presentación e implementación de un Plan de Acciones Correctivas (PAC) si procede	Aclarar cómo se implementaría el PAC según lo especificado en el PPT
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias - Página 30	Análisis amenazas y oportunidades	Aclarar cómo se llevará a cabo el análisis de amenazas y oportunidades, según lo especificado en el PPT dentro del Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) Apdo. Plan de Gestión de Riesgos/Contingencias - Página 31	Planes de mitigación	Aclarar cómo serán los planes de mitigación según lo especificado en el PPT
2	5. Plan general de gestión del proyecto (PGP) - Apdo. Plan de Gestión de la Calidad - Página 32	Planes de prueba Medición de la satisfacción del cliente interno Medición calidad de la dirección del proyecto	Aclarar el Plan de Gestión de la Calidad y todos sus puntos, según lo especificado en el PPT



2	5.4. Fase 4.- Devolución de los servicios - Página 38	Aspectos generales del Plan de Devolución -Planificación detallada, con detalle de los hitos, el calendario de ejecución, responsables, interdependencias -Transferencia de conocimiento: Informe finalización, lecciones aprendidas, encuesta satisfacción clientes internos, etc.	Aclarar el Plan de Devolución de los servicios y todos sus puntos, según lo especificado en el PPT
2	6.1.3 Gestión de la Calidad de Servicio - Página 44	Proceso de seguimiento del nivel de servicio y el tratamiento de desviaciones	Aclarar cómo será el proceso de seguimiento y medición del servicio, según lo especificado en el PPT
2	6.2. Gestión del ANS - Página 45	Informes periódicos que propone facilitar para la monitorización	Confirmar que se realizarán informes periódicos de monitorización, según lo especificado en el PPT
		Procedimiento de aplicación de penalizaciones	Aclarar el procedimiento de aplicación de penalizaciones, según lo especificado en el PPT
2	6.4. Gestión del Contrato - Página 47	Incluye un Procedimiento de Gestión de Cambios 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 contenidos en el contrato -Cambio en el ANS -Cambios tras la implantación o ejecución de iniciativas de mejora o Planes de Transformación -Cambios en las actividades de negocio 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	Aclarar el Modelo de Gestión del Contrato y, en concreto, el procedimiento de gestión de cambios en todos sus puntos, según lo especificado en el PPT
2	7.2. Equipos de trabajo - Página 48	Declaración expresa del cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP.	Confirmar el cumplimiento de los requisitos técnicos y laborales exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP
		Se compromete a 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	Confirmar la constitución del equipo de trabajo en el plazo máximo establecido

	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)	Confirmar la constitución o mantenimiento del equipo ofertado para las fases 2, 3 y 4
--	--	---

Por favor, presenten la documentación **antes de las 14.00 horas del tercer día hábil computado a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid** a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Canal de Isabel II, S.A. ([www.licitaciones.canaldesiabelsegunda.es](http://www.licitaciones.canaldesiabelsegunda.es)). Tfno. 91.545.10.00

Firmado por Daniel Duque Velasco el día 10/06/2022

El Secretario de la Mesa de Contratación.