

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la  
contratación del servicio de un centro de  
contacto en la nube**

**Exp.351/2017**

Madrid, junio de 2018

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Varias áreas

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

# Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>6</b>
2.1. Consideración de tipo social.....	6
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>7</b>
3.1. Alcance Funcional .....	7
3.1.1. Perfil Supervisor / Administrador .....	7
3.1.2. Perfil Agente.....	8
3.1.3. Reporting y estadísticas .....	9
3.1.4. Generación de campañas .....	10
3.1.5. Grabación de llamadas .....	12
3.1.6. Entorno de pruebas.....	13
3.2. Alcance técnico .....	13
<b>4. INTEGRACIÓN CON SISTEMAS CORPORATIVOS.....</b>	<b>15</b>
4.1. Integración con el sistema de información comercial .....	15
4.2. Condiciones para la conexión a la red corporativa de datos Canal de Isabel II .....	15
4.2.1. Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD de Canal de Isabel II	16
4.2.2. Conexión de backup, contingencia o respaldo con la RCD Canal de Isabel II.....	16
4.2.3. Direccionamiento IP .....	16
4.2.4. Monitorización de la conexión .....	17
4.3. Requisitos para servicios Cloud .....	17
<b>5. COMUNICACIONES Y SERVICIO EN LA NUBE .....</b>	<b>21</b>
5.1. Características del servicio de telecomunicaciones e interconexión a red pública.....	21
5.2. Sistemas de modulación .....	22
5.3. Localización de los agentes .....	22
5.4. Limitación de emisión y recepción de llamadas.....	23
5.5. Otros servicios telefónicos.....	23
5.6. Algoritmos de tráfico saliente.....	23

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

<b>6. PLAN GENERAL DE GESTIÓN (PGG).....</b>	<b>24</b>
6.1. Fase de Transición .....	24
6.1.1. Principios Generales .....	24
6.1.2. Obligaciones del Adjudicatario .....	25
6.1.3. Obligaciones de Canal de Isabel II .....	26
6.1.4. Desarrollo .....	26
6.2. Fase de Estabilización.....	28
6.3. Fase de Pleno Servicio.....	28
6.4. Fase de Devolución.....	28
6.5. Desarrollo evolutivo .....	29
<b>7. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>30</b>
7.1. Definición y gestión de Calidad de Servicio.....	30
7.1.1. Calidad de servicio .....	30
7.1.2. Disponibilidad .....	30
7.1.2.1 Indisponibilidad.....	30
7.1.3. Gestión de incidencias .....	31
7.1.4. Gestión de Calidad de servicio.....	31
7.2. Gestión de cambios durante la vigencia del Contrato .....	32
7.3. Plazos de ejecución.....	32
7.4. Interlocución .....	32
7.4.1. Responsables.....	32
7.4.2. Reuniones de coordinación y seguimiento .....	33
7.5. Seguimiento y control .....	33
7.6. Equipos de trabajo.....	34
7.7. Lugar de realización de los trabajos .....	35
7.8. Calendario y horario de los servicios.....	35
<b>8. AUDITORÍA .....</b>	<b>36</b>
<b>9. VOLUMETRÍA, TARIFICACIÓN Y FACTURACIÓN .....</b>	<b>38</b>
9.1. Volumetría .....	38
9.2. Tarificación .....	39
9.3. Facturación.....	40
<b>10. FORMACIÓN Y SOPORTE .....</b>	<b>41</b>

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Varias áreas

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

<b>ANEXO 1. PLANTILLA DE HITOS .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXO 2. ACTAS .....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXO 3. LISTA DE ENTREGABLES .....</b>	<b>46</b>

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## 1. INTRODUCCIÓN

El servicio de llamadas del Área de Cobro está atendido por personal de Canal de Isabel II, S.A. (En adelante Canal de Isabel II) siendo su objetivo la gestión de la deuda de clientes particulares mediante una estrategia basada en la realización de campañas de información preventivas tendentes a evitar la suspensión del suministro.

A finales del año 2014 Canal de Isabel II contrató el suministro, instalación y puesta en servicio de un sistema telefónico que consistió, básicamente, en la provisión de los medios técnicos para la prestación del servicio y mantenimiento de un sistema CTI (integración de telefonía informática) que permitiera la interacción entre las llamadas telefónicas y el sistema comercial de Canal de Isabel II, haciéndose cargo Canal de Isabel II del alojamiento de la aplicación y de las bases de datos, su seguridad y de la gestión de las telecomunicaciones.

Como se expondrá en los pliegos de convocatoria del presente contrato, una vez consolidado el servicio de llamadas y sobre la base de la experiencia adquirida, al estar próxima la finalización del contrato citado, Canal de Isabel II opta por la total externalización tecnológica contratando un servicio de Contac Center en la Nube prestado por un único proveedor.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## **2. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto es contratar la prestación de un servicio que proporcione una solución tecnológica a través de la cual personal de Canal de Isabel II se interrelacione con los clientes. Deberá ser un Centro de Contacto completamente externalizado en su vertiente tecnológica (Software, infraestructuras y comunicaciones) y alojado en la nube (Servicio Cloud) que cumpla al menos con las siguientes condiciones:

1. Un solo Adjudicatario se encargará de proporcionar el servicio completo:
  - Implantación, puesta en marcha, formación y mantenimiento del producto.
  - Infraestructura de sistemas.
  - Comunicaciones.
  - Alojamiento en la Nube.
2. La interacción con el Sistema Comercial de Canal de Isabel II deberá tener la capacidad de realizarse a través de un servicio web, si bien el traspaso de información se realizará a través del intercambio de ficheros.
3. El producto deberá tener la capacidad de ser escalable (en función de los agentes, líneas, etc. que requiera el servicio) al menos en una proporción de 10 veces.
4. El total de puestos (De Agente y de Supervisor / Administrador) deberá ser de 28.
5. El aseguramiento de la disponibilidad del Centro de Contacto.

### **2.1. Consideración de tipo social**

El objetivo del servicio de llamadas del Área de Cobro tiene una especial consideración de tipo social al gestionar la deuda de clientes particulares mediante una estrategia basada en la realización de campañas de información preventivas tendentes a evitar la suspensión del suministro. Canal de Isabel II, S.A. a través de este servicio, procura contactar con todos los deudores particulares para informarles de la existencia de la deuda, origen y composición de la misma, consecuencias del impago y de las opciones existentes si no pueden hacer frente al pago en el periodo voluntario. Además, recaba información sobre las causas que motivan la situación deudora y, en su caso, informa sobre el proceso de acceso a las bonificaciones a familias y viviendas numerosas y a la tarifa de exención social para paliar situaciones de extrema pobreza o necesidad.

Durante la vigencia del contrato, Canal de Isabel II se reserva el derecho a utilizar este Centro de Contacto en la Nube para realizar otras campañas de carácter social.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## 3. ALCANCE

### 3.1. Alcance Funcional

La solución propuesta por el licitador deberá:

- a) Ser una herramienta robusta y fiable en su operativa, a la vez que flexible, ágil y de manejo fácil e intuitivo en todas las funcionalidades que le son requeridas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- b) Gestionarse y ofrecer información en tiempo real permitiendo cambios en su configuración y operativa sin necesidad de parar o ralentizar el servicio.
- c) Establecer el número de contrato de Canal de Isabel II como el principal criterio de identificación y búsqueda de los registros a gestionar por el Centro de Contacto.
- d) Asegurar una alta disponibilidad del sistema.
- e) Permitir al menos 4 accesos simultáneos con el perfil de Supervisor / Administrador.
- f) Posibilitar el acceso desde dispositivos smartphones y tablets para las funcionalidades de Supervisor / Administrador.
- g) Poseer multicanalidad: llamadas de voz, sms, chats y correo electrónico.
- h) Gestionar llamadas a través de teléfono físico y Softphone: será necesario aportar auriculares estándar para todos los agentes, sea cual sea su perfil (auricular + accesorios + software con webRTC)

#### 3.1.1. Perfil Supervisor / Administrador

Desde el perfil de Supervisor / Administrador se realizará la gestión del Centro del Contacto. Deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

- a) Manejo fácil e intuitivo comprensible para cualquier persona sin necesidad de conocimientos tecnológicos previos.
- b) Escritorio personalizado con posibilidad de contener multitud de monitores o paneles preconfigurados y de diferentes diseños pudiendo estar todos abiertos y activos de manera simultánea. En este escritorio se centralizarán todas las necesidades de gestión de la herramienta en tiempo real, que al menos deberán ser:
  - a. Gestión de la configuración de la aplicación.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

- b. Gestión de los agentes y los flujos de la operación (contactos, tipos de contactos, estado de colas, estado y niveles de servicio, producción, estado de agentes, productividad, etc.).
- c. Creación, modificación y/o eliminación de agentes de distintos perfiles
- d. Gestión de la supervisión en tiempo real:
  - Escucha activa en sus diferentes modalidades:
    - Susurro al agente.
    - Interrupción de la llamada.
    - Rescate de la llamada.
    - Conferencia a tres con agentes/clientes.
  - Visualización del escritorio de agente.
  - Chat entre Supervisor / Administrador y agente.
- e. Gestión de campañas:
  - Carga/descarga de registros conforme a lo dispuesto en el punto 4.1.
  - Creación de campañas conforme a lo dispuesto en el punto 3.1.4
  - Definición de los enrutamientos y reglas de marcación de las campañas.
  - Puesta en marcha simultánea de diferentes campañas de emisión de llamadas basadas en diferentes parámetros de identificación: Tipología de cliente, Tipo de NIF/CIF; importe y/o antigüedad de la deuda, población, código postal, etc.
  - Establecimiento de las prioridades entre campañas, y dentro de cada campaña, en función de los propios parámetros elegidos (por agentes, por importe, por antigüedad, por código postal, etc.).
  - Gestión automática de campañas, como, por ejemplo, aviso de emisión de nuevas facturas, fin de plazos y otros avisos, mediante locuciones, con posibilidad de derivarlo a un agente.
- f. Generación de informes conforme a lo dispuesto en el punto 3.1.3 .
- g. Consulta y recuperación de las grabaciones de todas las llamadas conforme a lo dispuesto en el punto 3.1.5.

### **3.1.2. Perfil Agente**

Desde el perfil de Agente se realizará la gestión de los contactos. Deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:



Empresa	Proyecto
Canal de Isabel II, S.A.	Centro de Contacto en la Nube
Elaborado por	Documento
Varias áreas	Pliego de Condiciones Técnicas

- a) Entorno amigable e intuitivo.
- b) Parada/reanudar con lista de motivos de parada configurables por el Supervisor / Administrador.
- c) Controles de telefonía para operativa habitual del agente (llamada, contestar, pausar, consulta, conferencia, programación –otro tfno. otra hora-, transferencia –por marcación, por agenda-, tonos DTMF para extensiones, llamada manual, colgar, etc.)
- d) Información sobre estados del agente (parado, disponible, atendiendo, trabajo tras llamada, retenido, ring. Tiempo en real (contador en 0:00:00 para cada estado)
- e) Ficha de cliente emergente al entrar la llamada (llamada saliente, llamada entrante, campaña, nombre, apellidos, razón social, NIF/CIF, persona de contacto, numero de contrato, punto de suministro, domicilio, deuda, etc.) Número de campos mínimo aproximado: 120.
- f) Seguimiento del argumentario y codificaciones de resultado. Navegación por un árbol de decisiones cuyos finales son las diferentes codificaciones de resultado de la llamada y, además, codificación directa mediante un listado de finales. Número de finales mínimo aproximado: 75. Determinados puntos intermedios del árbol de decisiones deberán permitir dar lugar a acciones que, al menos serán: pausar/reanudar grabación, desvío/retorno a IVR y transferencia de la llamada.
- g) Inserción de datos mediante máscaras para los campos que decida Canal de Isabel II.
- h) Campos libres para cumplimentar por agente (importe pagado, observaciones, etc.)
- i) Información de la cola y del estado de las campañas
- j) Asimismo, la funcionalidad de agente deberá tener incluidos determinados automatismos, tales como la reprogramación de acciones para una fecha/hora determinada, la visualización en tiempo real de datos relevantes para su gestión diaria, etc.

### 3.1.3. Reporting y estadísticas

La herramienta deberá permitir la generación y exportación de informes y estadísticas mediante el mismo acceso web que se utiliza para administrar y supervisar el servicio. Deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

- a) Será necesario poder acceder a la información de forma autónoma, al menos en los siguientes niveles:
  - a. Básico: informes sobre transacciones y contactabilidad: llamadas abandonadas, distribución de llamadas, detalle de llamadas y/o contactos, progreso diario de llamadas y/o contactos, tiempos medios de llamadas y/o contactos, curva de llamadas, etc.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

- b. Personalizado: informes sobre finales combinando datos adicionales del cliente (Tipo de contrato, tipo de NIF/CIF, población, código postal, deuda, fecha, periodos, etc.).
- c. Avanzado: acceso a la base de datos, que tendrá que tener sus campos identificados con una denominación claramente entendible, para facilitar su localización e interpretación con el objetivo final de combinar cualquier conjunto de datos. Esta base de datos deberá tener la capacidad de almacenar y gestionar toda la información de cualquier modificación y actualización relativa a negocio (apartado 4.1), consiguiendo que el reporting integre adecuadamente toda la información histórica de la propia gestión telefónica y de negocio. En este nivel también será necesario poder obtener informes sobre los agentes: rendimiento, llamadas por agente, actuaciones por agente, distribución horaria, etc.
- b) Los datos deberán poder filtrarse por número de contrato, NIF/CIF, agente, servicio, campaña, segmento, finales, intervalo de fechas y horas, sentido de la transacción, origen de la transacción, resultado de la llamada..., en definitiva, por cualquier campo de la base de datos, de forma que quede integrado el reporting de la gestión telefónica con la información de negocio. También deberán poder descargarse en formatos de manejo habitual en Office que permitan su tratamiento posterior (al menos en hoja de cálculo Excel y en formato csv).
- c) Los informes deberán poder extraerse en tablas de datos, en gráficos y en combinación de ambos.
- d) En definitiva, el sistema de reporting deberá ofrecer, a través de las vías expuestas en el presente apartado, una gama suficientemente completa de informes de fácil ejecución, que permita dotar al usuario de una visión completa y detallada del funcionamiento de todos los elementos que conforman el Centro de Contacto y la actividad generada, tanto desde el punto de vista tecnológico como de negocio.
- e) Los informes generados deberán permanecer en una biblioteca, con el fin de poder ser explotados tantas veces como sea necesario, sin necesidad de volverlos a generar. De igual forma, estos reportes deberán poder programarse para su envío periódico por correo electrónico.

### **3.1.4. Generación de campañas**

Se requiere un generador de campañas que permita que el personal no técnico, de forma intuitiva y sencilla, pueda desarrollar los scripts y usarlos en el navegador que determine Canal de Isabel II. Deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

- a) Creación de campañas, argumentarios y gestión de cargas de clientes gestionadas directamente desde el perfil de Supervisor / Administrador tal como se expone en el punto 3.1.1

Empresa	Proyecto
Canal de Isabel II, S.A.	Centro de Contacto en la Nube
Elaborado por	Documento
Varias áreas	Pliego de Condiciones Técnicas

- b) Fácil gestión de los parámetros que definen la configuración de la Campaña, al menos deberán ser:
- Número e intervalo de registros (sin limitación)
  - Franjas horarias
  - Duración de la campaña
  - Permanencia de registros en campaña
  - Prioridades de las campañas
  - Prioridades dentro de cada campaña (Código Postal, tipo de CIF/NIF, importes económicos, etc.)
  - Número de intentos e intervalo en función del tipo de respuesta.
  - Asignación y priorización de agentes y/o grupos de Skill's.
  - Tipo de marcación (Progresivo, predictivo, aviso previo y manual)
- c) La herramienta deberá contar con un configurador de argumentarios que mediante la elección de objetos contenidos en paneles o catálogos se pueda configurar el script de cada campaña. Al menos podrán diseñarse script's que contengan:
- Configuración de todos y cada uno de los requerimientos del Perfil Agente expuestos en el punto 3.1.2
  - Datos identificativos de campaña
  - Ficha de cliente.
  - Textos argumentales a seguir por el agente que contemple, incluso, guía de objeciones.
  - Mensajes genéricos o específicos.
  - Menús desplegados
  - Campos libres para introducción de datos y/o información.
  - Calendario
  - Calculadora
  - Teclas libres a las que se les puedan asignar múltiples funciones.
- d) Deberá poder diseñarse la pantalla de visualización de cada puesto de agente para adecuarla a sus preferencias o necesidades de tal manera que cada agente disponga de un entorno personalizado. Al menos se deberán personalizar:
- Tamaño y tipo de letra
  - Diseño gráfico de la pantalla

Empresa	Proyecto
Canal de Isabel II, S.A.	Centro de Contacto en la Nube
Elaborado por	Documento
Varias áreas	Pliego de Condiciones Técnicas

- Elección, tamaño y posicionamiento de estadísticas personalizadas, barra de herramientas.
- Seguimiento de las colas de llamadas y registros tratados y pendientes.

e) La herramienta deberá contar con una librería de campañas en la que se archiven y custodien todas las campañas.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá dejar creadas y puestas en marcha las campañas que estén en curso en el momento del arranque. Actualmente existen diez campañas telefónicas salientes y diez entrantes.

### **3.1.5. Grabación de llamadas**

La herramienta realizará la grabación y almacenamiento de todas las llamadas (salientes y entrantes), asignándole una única denominación a cada una de éstas para garantizar su localización. La herramienta deberá posibilitar a Canal de Isabel II realizar la búsqueda, localización, acceso y obtención de copia de las grabaciones con uno, algunos o todos los siguientes criterios:

- Número de contrato de Canal de Isabel II.
- CIF/NIF.
- Identificador que le asigne la herramienta.
- Fecha y hora de llamada.
- Duración de la llamada.
- Agente.
- Campaña.
- Número de Teléfono del llamante o llamado.

El Adjudicatario deberá almacenar y custodiar la grabación de todas las llamadas (salientes y entrantes) durante la vida del contrato y entregar a Canal de Isabel II a la finalización del mismo y en la forma que Canal de Isabel II determine, la totalidad de las mismas identificadas cada una de ellas por: Número de contrato de Canal de Isabel II, identificador que le asigne la herramienta, fecha y hora de llamada, agente, campaña, número de Teléfono del llamante o llamado y duración en minutos y segundos.

Los ficheros de grabaciones deberán tener al menos formato mp3.

Empresa	Proyecto
Canal de Isabel II, S.A.	Centro de Contacto en la Nube
Elaborado por	Documento
Varias áreas	Pliego de Condiciones Técnicas

### **3.1.6. Entorno de pruebas**

Será necesario disponer de una modalidad test o entorno de pruebas en el que se puedan establecer las configuraciones antes de su puesta en producción.

Deberá ser operativo para todas las funcionalidades requeridas al Centro de Contacto de tal manera que el Test sea idéntico al entorno de producción.

### **3.2. Alcance técnico**

La solución deberá estar basada en un interfaz web (cliente ligero), que de acceso a todas las funciones de un centro de contactos a partir de un navegador web estándar (obligatorio INTERNET EXPLORER y GOOGLE CHROME). Al ser accesible desde un navegador web, no requerirá instalar una aplicación local en cada uno de los puestos de trabajo (PC's físicos).

El software propuesto deberá cumplir con las siguientes funcionalidades:

- IPBX (SOPORTE VOIP A TRAVÉS DE SOFTPHONE O SIP FÍSICO)
- CTI: LLAMADAS ENTRANTES (VOICE INBOUND)
- CTI: LLAMADAS SALIENTES (VOICE OUTBOUND)
- GRABACIÓN
- ENRUTAMIENTO
- BUZÓN DE VOZ
- SCRIPTING
- IVR
- SUPERVISOR / ADMINISTRADOR
- AGENTE

El principal canal de contactación será una gestión telefónica (CTI) integrada con las aplicaciones de negocio. Este deberá permitir el uso de telefonía tradicional (analógica/digital) y VoIP (SIP). Además, la herramienta deberá disponer de un sistema autómatas locales para la atención de llamadas sin interacción humana (IVR) a través de funcionalidades DTMF (pulsación de teclas) y TTS (conversión de texto a voz). El puesto de usuario constará de una aplicación para la gestión de la campaña y un teléfono IP y softphone, por lo que será necesario incorporar auriculares estándar para todos los agentes, sea cual sea su perfil (auricular + accesorios + software con webRTC).

El Adjudicatario se verá obligado al cumplimiento de la norma PCI-DSS que esté vigente durante la ejecución de los trabajos objeto de este contrato, en los términos que corresponda. Asimismo, Canal de Isabel II se reserva el derecho de auditar dicho cumplimiento a través de la designación

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

de un QSA independiente, certificado por el Consejo de Estándares de Seguridad PCI (PCI Security Standards Council), al objeto de evaluar el cumplimiento de la norma.

Actualmente, para el proceso de pago con tarjeta, se paraliza la grabación de la llamada durante el momento en el que el operador solicita los datos de la tarjeta de crédito al pagador. Una vez finalizado el pago, se vuelve a retomar la grabación de la conversación hasta finalizar la comunicación con el cliente. En el alcance de este contrato debe contemplarse la adaptación del procedimiento actual de forma que la recogida de los datos de las tarjetas de crédito se realice de tal manera que permita mejorar el proceso actual y garantizar el cumplimiento completo de la norma PCI-DSS que esté vigente durante la ejecución de los trabajos objeto de este contrato.

Los principales requisitos con que deberá contar la herramienta son los siguientes:

- Acceso a los perfiles y gestión de todas las funcionalidades del Centro de Contacto desde cualquier ubicación a través de internet en tiempo real.
- Marcación para emisión en progresivo, predictivo, aviso previo y manual.
- Definición de la programación automática de rellamadas a no contactadas o llamadas en las que haya ocurrido cualquier incidencia.
- Ejecución de tareas (en tiempo real y programación): cargas/descargas de campañas, activar/desactivar campañas, agentes, gestión de colas, etc.
- Música/mensajes grabados en espera.
- Skills: Creación, modificación, perfiles, etc. Llamadas entrantes por grupos de skills o perfiles.
- Árboles de enrutamiento para llamadas entrantes, mediante locuciones y/o IVR, o encaminamiento hacia otra cola de espera.
- Call Blending: realizar llamadas salientes con los mismos agentes destinados a entrantes durante las horas valle.
- Teléfonos rotativos para llamadas salientes con garantía de no asignación a terceros en al menos seis meses, tal como se expone en el punto 5.1
- Las llamadas se agrupan en campañas y, además, se pueden realizar llamadas en aviso previo y manual fuera de campaña.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Varias áreas

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## 4. INTEGRACIÓN CON SISTEMAS CORPORATIVOS

### 4.1. Integración con el sistema de información comercial

Si bien el sistema de información comercial dispone de webservices para la obtención de información, el traspaso de información entre el sistema de información comercial y la aplicación se realizará a través del intercambio de ficheros planos (csv, txt).

Al menos diariamente, por cada una de las campañas definidas, se generarán diferentes ficheros con el objetivo de actualizar la información existente en el sistema:

Ficheros a cargar en la aplicación (generados por la aplicación comercial):

- Altas: Nuevos registros a tratar.
- Bajas: Registros que aun estando en tratamiento, no es necesario continuar con la llamada
- Modificaciones: Modificación de la información que contiene el registro a llamar
- Actualizaciones: Modificación de la información que contiene un registro ya finalizado. La información que se puede actualizar es de negocio.

Ficheros a cargar en el sistema de información comercial (generados por la aplicación telefónica):

- Resultado: Resultado de la gestión telefónica incluyendo aquellos registros que han finalizado su plazo de permanencia en la campaña.

Los ficheros estarán alojados en un servidor SFTP de Canal de Isabel II, al que tendrán acceso exclusivamente desde la(s) IP(s) pública(s) fija(s) que indique el Adjudicatario.

El intercambio de datos siempre se realizará a través de un canal seguro (cifrado con algoritmos de cifrado robustos).

### 4.2. Condiciones para la conexión a la red corporativa de datos Canal de Isabel II

El Adjudicatario queda obligado a realizar una conexión privada a la Red Corporativa de Datos (RCD) de Canal de Isabel II para la realización de aquellos trabajos contemplados dentro del alcance del presente contrato que lo requieran. El Adjudicatario, por tanto, deberá asignar un recurso técnico especializado en redes de datos y comunicaciones, que se responsabilice, en el ámbito de la prestación de los servicios asociados al contrato de prestación de servicios, de la configuración y mantenimiento de la parte de la infraestructura de comunicaciones entre el Adjudicatario y Canal de Isabel II que sea responsabilidad del Adjudicatario, al objeto de garantizar el cumplimiento de estas condiciones de conexión, la cual se realizará bajo los siguientes condicionantes obligatorios:

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

#### **4.2.1. Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD de Canal de Isabel II**

El operador de comunicaciones elegido por la empresa colaboradora para la puesta en marcha de la conexión de la misma con el Canal de Isabel II entregará en un único punto todo el tráfico gestionado de las empresas colaboradoras que conecten a través del mismo con Canal de Isabel II. Esto es, si el operador ya presta servicio a una empresa colaboradora de Canal de Isabel II, la nueva conexión deberá utilizar la infraestructura física existente en Canal de Isabel II para generar la nueva conexión, sin que sea necesaria la instalación de nuevo equipamiento físico ni la realización de ninguna actividad en las dependencias de Canal de Isabel II. La utilización de infraestructura común por parte de las empresas colaboradoras no supone la disponibilidad de conexión entre las mismas, siendo el objeto la conexión privada uno a uno de cada una de las empresas colaboradoras con Canal de Isabel II. En caso de que el operador no preste en la actualidad este servicio a ninguna empresa colaboradora, podrá realizar la conexión a la RCD de Canal de Isabel II, teniendo en cuenta la casuística expuesta para futuras conexiones de otras posibles empresas. El operador de comunicaciones preservará la privacidad de las comunicaciones con la RCD de Canal de Isabel II y en especial entre las diferentes empresas colaboradoras a las que pudiera dar servicio con la misma infraestructura.

En caso de que el contrato sea adjudicado a una Unión Temporal de Empresas (UTE), se presentará una única conexión a Canal de Isabel II, y serán las empresas que forman la UTE las que deberán coordinarse entre ellas y realizar las acciones que sean necesarias para garantizar que la prestación de los servicios contratados por parte de Canal de Isabel II se realice exclusivamente a través de dicha conexión única.

#### **4.2.2. Conexión de backup, contingencia o respaldo con la RCD Canal de Isabel II**

Si por parte del área de Canal de Isabel II responsable de la empresa colaboradora se identificara que el servicio contratado es crítico, necesitará una conexión de backup, contingencia o respaldo, o tuviera unos requisitos de disponibilidad altos (por ejemplo, 24x7), la empresa colaboradora quedaría obligada a provisionar una segunda línea de comunicación con Canal de Isabel II a través de otro operador de comunicaciones distinto del seleccionado para la primera línea de comunicación, y en los mismos términos identificados en el apartado 4.2.1, con el objeto de disponer de una línea adicional y garantizar así la disponibilidad de las comunicaciones.

#### **4.2.3. Direccionamiento IP**

La empresa contratista se adecuará a los rangos de direccionamiento IP establecidos por Canal de Isabel II. Se establecerá por parte de Canal de Isabel II un rango IP compatible en el que la empresa contratista se integrará en la RCD de Canal de Isabel II. Si fuera necesaria la aplicación



Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

de traducción de direcciones (NAT) ésta será responsabilidad exclusiva de la empresa contratista, bien con medios propios o bien a través de la capacidad de la línea contratada con el operador de comunicaciones elegido.

#### 4.2.4. Monitorización de la conexión

Canal de Isabel II se reserva el derecho de monitorizar la línea de comunicaciones solicitada por la empresa contratista. Para ello se debe garantizar el acceso de consulta SNMP a los routers en extremos (no a los routers que pudieran componer la propia red del operador) dedicados a la conexión.

Disponibilidad de sistema de monitorización de la plataforma ofertada a efectos de obtener datos de disponibilidad y alarmas. Capacidad de integración con los sistemas de monitorización de Canal de Isabel II basados en Nagios/Cacti.

#### 4.3. Requisitos para servicios Cloud

El proveedor de servicios Cloud deberá tener certificados y vigentes los servicios Cloud prestados y que sean objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, al menos, en la **norma ISO/IEC 27001 o equivalente y en las normas ISO/IEC 22301 o BS25999 o equivalentes**. Para complementar aquellos dominios de dicha norma que, por motivos legales y/o regulatorios, no sean de aplicación, se podrá solicitar al proveedor de servicios Cloud, y dentro del Esquema Abierto de Certificaciones (Open Certification Framework – OCF) de la mano de British Standards Institution (BSI) y de Cloud Security Alliance (CSA)), su certificación en el programa STAR (CSA Security, Trust and Assurance Registry), al menos, en el nivel 2 (nivel 3 en los casos en que existan requisitos legales o normativos que así lo requieran, o que se determine expresamente por parte de Canal de Isabel II).

El programa STAR es un registro de acceso público que recoge los múltiples y variados requisitos de transparencia, seguridad y niveles de madurez de los proveedores de servicios Cloud. Actualmente consta de 3 niveles:

1. Autoevaluación (CSA STAR Self-Assessment): el proveedor cloud simplemente afirma cumplir con las buenas prácticas y controles recogidos en el cuestionario CAIQ (Consensus Assessments Initiative Questionnaire) o a través de un informe documentando el cumplimiento de la matriz de controles Cloud de CSA (CCM - Cloud Controls Matrix).
2. Certificación de terceros independientes (STAR 3rd Party Assessment-based Certification):

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Documento

Varias áreas

Pliego de Condiciones Técnicas

I. *CSA STAR Attestation*: se posiciona como la certificación STAR de nivel 2 del Open Certificación Framework y de la Certificación STAR, siendo una evaluación independiente y rigurosa de la seguridad de un proveedor de servicios cloud realizada por terceros.

Se basa en el atestado o garantía SOC 2 del AICPA (American Institute of CPAs) que, en colaboración con la CSA y a través de la matriz de controles Cloud de CSA (CCM - Cloud Controls Matrix) como criterios adicionales adecuados, proporciona información exhaustiva sobre la descripción de los sistemas y servicios prestados por el proveedor Cloud, incluyendo una descripción de las pruebas realizadas por el auditor a los controles implantados, en un formato muy similar al actual modelo de informe estándar SSAE 16 (SOC 1) (antiguo SAS 70).

II. *CSA STAR Certification*: a través de una rigurosa evaluación independiente de terceros de la seguridad de un proveedor de servicios Cloud contra la norma ISO/IEC 27001:2013, los controles definidos en su Anexo A y desarrollados en detalle en la ISO/IEC 27002:2013, y la matriz de controles Cloud de CSA (CCM - Cloud Controls Matrix) en su versión v3.x para cumplir de forma consistente con los siguientes estándares internacionales:

- *ISO/IEC 17021:2011, Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems*
- *ISO/IEC 27006:2011, Information technology – Security techniques – Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems*
- *ISO 19011, Guidelines for auditing management systems*

3. Monitorización continua (CSA STAR Continuous Monitoring): la monitorización continua permite la automatización de las prácticas de seguridad implantadas por los proveedores Cloud, publicadas de acuerdo con el formato y especificaciones de la CSA, y que tanto los potenciales clientes como los proveedores de soluciones tecnológicas pueden obtener, utilizar y presentar en aquellos ámbitos y contextos que consideren apropiados.

Canal de Isabel II podría solicitar cualquier documentación derivada de la certificación a lo largo de la vida del contrato (resultados auditoría, análisis de riesgos, medidas de seguridad implementadas, procedimientos, etc.), pudiendo ser causa de resolución del mismo la no disponibilidad de alguno de estos documentos.

**Aspectos técnicos de seguridad mínimos a tener en cuenta y que deben ser reportados por el proveedor de servicios Cloud:**

El proveedor de servicios Cloud deberá, al menos, garantizar que, para el servicio o los servicios Cloud contratados por Canal de Isabel II:

- a) El acceso se produce exclusivamente bajo un protocolo que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad e integridad (por ejemplo, uso exclusivo de TLS 1.2 y utilizando sólo suites de cifrado robustas para evitar vulnerabilidades de tipo BEAST (RC4), Lucky13

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

(RC4), POODLE (SSL 3.0 y TLS 1.0), CRIME (TLS 1.0 compression), SWEET32 (3DES), Logjam (intercambio de claves de menos de 2048 en DH), DROWN (TLS 1.x con soporte a SSLv2), etc.).

- b) El uso de un esquema de BBDD propio para la información propiedad de Canal de Isabel II.
- c) Que dicho esquema de BBDD sea accedido única y exclusivamente por el/los usuarios de aplicación que vayan a ser utilizados en la conexión del servicio Cloud a dicho esquema de BBDD.
- d) Cifrado robusto de los datos propiedad de Canal de Isabel II en la propia BBDD y modelo (cifrado completo o cifrado del dato).
- e) Almacenamiento de los datos de autenticación de los usuarios (por ejemplo, el par usuario/contraseña) en la BBDD mediante el uso de funciones resumen (hash) robustas (al menos, SHA-256) conjuntamente con la obligación de utilizar contraseñas complejas (longitud mínima de 10 caracteres, con obligatoriedad de utilizar caracteres alfanuméricos (mezcla de mayúsculas, minúsculas y números) y no alfanuméricos (por ejemplo, signos de puntuación y ortográficos)). Es obligatorio el uso de funciones de derivación de claves basadas en contraseña (Password-Based Key Derivation Functions) para el almacenamiento de las contraseñas (por ejemplo, PBKDF2).
- f) Exista la posibilidad de uso de:
  - a. Un esquema XML para el intercambio de datos de autenticación y autorización (por ejemplo, SAML 2.0) e implementaciones de seguridad a nivel del mensaje.
  - b. OAuth 2.0 u OpenID Connect como modelos de autorización segura para consumo de servicios web.
  - c. SCIM como modelo para automatizar el intercambio de información de identidad de los usuarios entre distintos dominios de identidad.
  - d. Exista la posibilidad de habilitar un doble factor de autenticación (2FA) mediante el uso de certificados electrónicos reconocidos (como, por ejemplo, DNle), certificados reconocidos de personas físicas, contraseñas de un único uso (OTP), soft-tokens, etc.

El acceso al servicio o los servicios que son objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. será siempre a través del software dispuesto en la maqueta corporativa instalada en un equipo corporativo (fijo o portátil) de Canal de Isabel II. No se accederá a través de clientes pesados proporcionados por terceros, incluyendo el software proporcionado por el propio proveedor de servicios Cloud.

Canal de Isabel II, S.A., en caso de que sea necesario, podrá realizar gestiones internas para garantizar que sólo los usuarios de Canal de Isabel II autorizados tengan acceso al o a los servicios Cloud que son objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II.

Para satisfacer este punto, el proveedor de servicios Cloud deberá proporcionar a Canal de Isabel II, al menos, la siguiente información:

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

1. Requisitos técnicos para el acceso al servicio o servicios Cloud que proporciona y que son objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II
2. Requisitos de ancho de banda de acceso a Internet para la parte cliente.
3. Usuarios de prueba con las autorizaciones estrictamente necesarias, para poder realizar correctamente las verificaciones que correspondan (funcionales, técnicas, de seguridad, etc.).

El servicio o los servicios que son objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II por defecto, no se integrará directamente con los Sistemas de Información de Canal de Isabel II, sino exclusivamente a través del intercambio de ficheros vía SFTP indicado en el punto 4.1 anterior.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Elaborado por

Varias áreas

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## 5. COMUNICACIONES Y SERVICIO EN LA NUBE

### 5.1. Características del servicio de telecomunicaciones e interconexión a red pública

El puesto de usuario constará de una aplicación para la gestión de la campaña y un teléfono IP, y softphone.

La interconexión de la sede de Canal de Isabel II y los servidores en la nube se realizarán a través de enlaces dedicados con un mínimo de 10 Mbps con el ancho de banda garantizado simétrico. En cualquier caso, deberá ser escalable para poderse adaptar de forma sencilla a posibles ampliaciones futuras.

Por otra parte, y con objeto de asegurar la redundancia del servicio, deberá disponerse de otra conexión con otro operador o por camino físico diferente, de otro circuito siendo su responsabilidad gestionar la redundancia de ambos enlaces, conmutando de un enlace a otro si fuese necesario.

El servicio punto a punto deberá transportar datos y voz, el primero para el traspaso de información entre el sistema de información comercial y la aplicación y los operadores de Canal de Isabel II y el segundo para la voz.

Dado que el servicio de voz se considera más crítico, al deber cumplir requisitos de tiempo real, se exige que los parámetros que debe cumplir, entre el servicio en la nube y el puesto de agente, son los siguientes indicadores de rendimiento:

- Latencia de Red: < 150 ms
- Pérdida de paquetes: < 2% (Valor promedio por cada 30 minutos)
- Jitter: <10% (Valor promedio por cada 30 minutos)

Los equipos de comunicaciones se alojarán en las oficinas centrales. Canal de Isabel II proveerá alojamiento de equipos y alimentación.

Será responsabilidad del Adjudicatario la instalación del cable y de los equipos terminales en estas dependencias.

También será objeto del Adjudicatario su supervisión remota y configuración en 24 x 7 del mismo si fuera necesario cualquier operación sobre él.

El Adjudicatario del servicio debe permitir la conexión a la red pública desde la nube, tanto en tráfico entrante como saliente, por lo que se asignará numeración pública a los agentes, de tal forma que la señalización de la numeración quede identificada en los terminales de ambos extremos de la comunicación.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

El Adjudicatario deberá proveer a Canal de Isabel II de, al menos, 200 números diferentes (DDI's) para llamadas salientes a lo largo de la vida del contrato (3 años) y 66 más en caso de prórroga. Canal de Isabel II decidirá la periodicidad y en su caso recurrencia de su uso.

La señalización telefónica debe ser tenida en consideración por el servicio con objeto de discriminar si comunica, no contesta, desconectado o fuera de cobertura, o usuario inexistente.

La señalización propia de equipos telefónicos tal como faxes debe ser interpretada por el sistema con la finalidad de poder marcar a esos números con objeto de optimizar el plan de campañas.

La señalización del estado de la llamada deberá ser visualizado en la aplicación informática de cada agente, así como la existencia de llamadas entrantes en cola, con objeto de que el agente o la aplicación, pueda decidir si tomar una llamada en cola.

El número de accesos a la red pública debe ser superior al número de agentes dimensionado en el presente concurso, ya que se entiende que la ocupación de cada uno de ellos será del 100% en la mayor parte de los casos. Es decir, no se admite la indisponibilidad de los agentes por saturación en la conexión a la red pública ni posibilidad de pérdidas de llamadas entrantes por saturación de agentes.

Se considera un exceso del 10% de líneas para tráfico entrante sobre el número de agentes existentes.

## **5.2. Sistemas de modulación**

Admitirá G.711 (a-law &  $\mu$ -law), G.722 y G.729A/B y estándar Secure SIP (SIP sobre TLS).

Todos los datos transmitidos por medios públicos (por ejemplo, Internet) deberán ir cifrados de extremo a extremo mediante el uso de algoritmos de cifrado robusto.

## **5.3. Localización de los agentes**

Los puestos de agentes estarán ubicados en las oficinas centrales. No obstante, debe incluir la posibilidad de que dichos agentes puedan estar presentes en otras ubicaciones y en dos tipos de circunstancias:

- Ubicados en otro centro de trabajo con un enlace directo con las mismas consideraciones anteriores, que realmente implica un traslado físico del circuito a otras dependencias de la Comunidad de Madrid, cuyo coste asumirá Canal de Isabel II
- Acceso individual de agentes a través de internet con una conexión segura o VPN para trabajadores móviles y remotos.

Las características de esta VPN por internet, dependerá de los requerimientos del servicio en la nube que tendrá que especificar el contratista para su correcto funcionamiento, pero que en

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

cualquier caso se entiende que está al alcance de productos comerciales, a nivel doméstico, que actualmente ofertan los operadores de telecomunicaciones.

#### **5.4. Limitación de emisión y recepción de llamadas**

El sistema deberá poder filtrar tanto las llamadas salientes como entrantes, en función de una lista de números.

#### **5.5. Otros servicios telefónicos**

Entre otros servicios telefónicos que deberán poderse incluir en el circuito de voz y datos con la nube, está la escucha activa de seguimiento de conversaciones por parte del Supervisor / Administrador y la escucha y bajada de las grabaciones, buzones de voz y música en espera.

Esta facilidad debe incluir al servicio prestado por los agentes en otras instalaciones como se describía en el punto 5.3.

#### **5.6. Algoritmos de tráfico saliente**

El Supervisor / Administrador deberá poder definir el algoritmo aplicado en el tráfico saliente o entrante, fijando destino o procedencia o por tipo de emisión progresivo o predictivo.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## 6. PLAN GENERAL DE GESTIÓN (PGG)

La gestión del contrato se realizará en las siguientes fases:

- Fase 1: Transición
- Fase 2: Estabilización
- Fase 3: Pleno Servicio
- Fase 4: Devolución

Los licitadores presentarán en su oferta un plan general de gestión (PGG) en el que se expondrá con detalle:

- a) Planificación detallada, incluyendo un cronograma de proyecto completo, del servicio a prestar.
- b) Exposición detallada de cada una de las fases que contenga:
  - Su descripción incluyendo la metodología prevista para el desarrollo de los trabajos que conlleva.
  - Alcance con la pormenorización de los hitos y tareas que la componen.
  - Lista de entregables y formatos de los mismos.
  - Recursos técnicos dedicados.
  - Recursos humanos dedicados (conforme a lo indicado en el punto 7.6)
- c) El modelo de servicio de la solución propuesta.
- d) El plan de devolución del servicio.

Para el comienzo de los trabajos de puesta en marcha del Contrato se firmará un acta de inicio de los servicios y para el comienzo y fin de cada fase, se deberá cumplimentar la correspondiente acta de inicio y fin. Estas actas deberán firmarse por los Responsables del Contrato de Canal de Isabel II y del Adjudicatario. Los documentos se detallan en ANEXO 2. ACTAS del presente pliego.

### 6.1. Fase de Transición

Se describe los requisitos para la transición de los servicios. El Adjudicatario realizará la transición del servicio conforme lo especificado a continuación:

#### 6.1.1. Principios Generales

El objetivo de la transición es permitir a las partes completar los preparativos necesarios para que el Adjudicatario pueda asumir la responsabilidad de la prestación de los Servicios.



Empresa	Proyecto
Canal de Isabel II, S.A.	Centro de Contacto en la Nube
Elaborado por	Documento
Varias áreas	Pliego de Condiciones Técnicas

El Adjudicatario notificará por escrito a Canal de Isabel II que los criterios de aceptación para cualquiera de los hitos establecidos se han cumplido sustancialmente y es capaz de prestar los servicios pertinentes en cada fase. Al finalizar la fase de transición el Adjudicatario comenzará la prestación de los servicios según los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.

La fase de transición no podrá ser superior a 2 meses.

Durante esta Fase, Canal de Isabel II y el Adjudicatario pueden inventariar y validar cualquier información utilizada para el diseño de los Servicios. En caso de que se detectaran discrepancias significativas en la información contenida u omitida en el contrato de servicios, se realizarán de común acuerdo, las modificaciones que se pueda demostrar que son necesarias para ajustar los cargos y cualquier otro término del Contrato afectado por dicha inexactitud.

### **6.1.2. Obligaciones del Adjudicatario**

Durante el período de transición las obligaciones del Adjudicatario deben incluir:

1. La realización de la transición.
2. Preparar toda la infraestructura, procedimientos y recursos de cara a ejecutar los servicios tal como se hace en la actualidad, con el compromiso de garantizar la continuidad de los mismos, y que los usuarios y procesos de negocio no sufren una merma de su calidad.
3. Asistir a las reuniones relativas a la transición que procedan para asegurar que sus obligaciones se concluyan dentro de los plazos establecidos.
4. Revisar el progreso de transición con Canal de Isabel II
5. El desarrollo y la ejecución de las pruebas de implementación y de las correspondientes pruebas de explotación asociadas.
6. Garantizar la ejecución de los procedimientos necesarios para proteger la integridad de los datos del Canal de Isabel II
7. Garantizar que las incidencias planteadas por Canal de Isabel II se gestionan con el fin de minimizar el posible impacto en la planificación y/o resultados de la transición.
8. La gestión de la documentación y el mantenimiento de un archivo relacionado con la transición.
9. La redacción de un conjunto de documentos de prestación del servicio, recogiendo la gestión de incidencias en el servicio y solicitudes adaptados a Canal de Isabel II. Estos documentos no serán definitivos hasta que no sean aprobados por Canal de Isabel II
10. Acordar criterios adecuados de aceptación de la transición con Canal de Isabel II

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

### **6.1.3. Obligaciones de Canal de Isabel II**

Durante el período de transición Canal de Isabel II proporcionará al Adjudicatario los recursos y la información que pueda ser solicitada razonablemente por el Adjudicatario a fin de que la transición progrese de acuerdo con los plazos establecidos.

Los recursos, la información y las obligaciones requeridas de Canal de Isabel II incluirán:

1. Asistir a las reuniones relativas a la transición que procedan para asegurar que sus obligaciones se concluyan dentro de los plazos establecidos.
2. Revisar con el Adjudicatario de servicio el progreso de transición.
3. Servir de enlace con los usuarios finales del servicio para que las actividades de transición se realicen de acuerdo con la planificación acordada.
4. Realización de las pruebas de rendimiento adecuadas.
5. Garantizar que el personal pertinente de Canal de Isabel II está a disposición del Adjudicatario de servicio como sea razonablemente solicitado por el Adjudicatario de servicio para permitir que los plazos acordados.
6. Asegurar que las cuestiones planteadas por el Responsable de la Transición del Adjudicatario son reconocidas y, en su caso, tratadas en plazos razonables con el fin de tratar de minimizar el impacto potencial en la planificación y/o los productos.
7. La gestión de la terminación de los contratos existentes con terceras partes que se transfieren al Adjudicatario.

Con anterioridad al comienzo de la Transición cada parte habrá nombrado a un Responsable de la Transición, que será responsable de la coordinación y gestión de la transición y de su aplicación.

### **6.1.4. Desarrollo**

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

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

Se deberán cumplir al menos los siguientes hitos:

- Instalación de toda la infraestructura técnica/conexiones (teléfonos, equipos, software...).

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

- Puesta en servicio de las campañas existentes. (Llamadas salientes, entrantes, bloqueos, descarga de registros, scripting.)
- Carga y descarga automática de ficheros.
- Elaboración de reporting a medida.
- Formación a usuarios avanzados (Supervisor / Administrador), sobre el entorno, creación y modificación campañas, argumentarios, IVR, skill, usuarios, grabación de llamadas
- Formaciones a agentes (la formación deberá ser al menos en dos fases para no paralizar el funcionamiento del Servicio).
- Pruebas exhaustivas de funcionamiento (Grabaciones, susurro, conversación a tres, desvío, marcado progresivo, manual, llamadas salientes y entrantes.)
- Lista de entregables, que, al menos, deberá contener:
  - o Descripción detallada del servicio
  - o Inventario de informes
  - o Plan de pruebas realizadas
  - o Manuales de instalación y administración de los componentes necesarios en Canal de Isabel II
  - o Documentación técnica de las interfases con otros sistemas
  - o Documentación de seguridad y acceso al sistema
  - o Guía de usuario, guía rápida, manual de usuario y ayuda online
  - o Manuales de formación
  - o Guías de procedimientos de gestión del servicio para la gestión de incidencias, problemas, solicitudes, cambios y quejas
  - o Cualquier otro entregable que el Adjudicatario considere que es de utilidad para Canal de Isabel II

El Adjudicatario al menos deberá de cumplir estos hitos, si bien puede proponer otros que deberán ser previamente revisados y aceptados por Canal de Isabel II

Para el seguimiento de estos hitos se utilizará la plantilla detallada en el ANEXO 1. PLANTILLA DE HITOS del presente pliego.

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

En esta fase el Canal de Isabel II deberá haber establecido las líneas de comunicación y sistemas informáticos necesarios para la prestación del servicio con el Adjudicatario.

Terminada esta fase se pasará a la siguiente de Estabilización.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## **6.2. Fase de Estabilización**

Desde el comienzo de esta fase, el Adjudicatario asumirá la responsabilidad de proveer los servicios contratados, conforme a los niveles de calidad y disponibilidad definitivos. El modelo de relación y sus comités estarán en pleno funcionamiento operativo. Durante esta fase las penalizaciones por indisponibilidad se aplicarán en una cuantía del 60%.

Las servicios y actividades se realizarán desde las oficinas del Adjudicatario, para lo cual el Adjudicatario deberá haber establecido previamente en la fase de transición una red de comunicación de datos con la VPN de Canal de Isabel II, corriendo a su cargo los costes de la misma. Se seguirán realizando actividades de coordinación y las que Canal de Isabel II considere necesarias desde instalaciones del mismo.

Esta fase tendrá una duración máxima de 1 mes comenzando al final de la fase de Transición. Terminada esta fase se pasará a la siguiente de Pleno Servicio.

## **6.3. Fase de Pleno Servicio**

El servicio se seguirá prestando con responsabilidad del Adjudicatario, tal como se hacía en la fase anterior.

El servicio y todas las actividades se realizarán en las instalaciones del Adjudicatario, a excepción de aquéllas puntuales que requieran interacción con el personal de Canal de Isabel II o sean acordadas entre las partes.

Durante esta fase las penalizaciones se aplicarán en una cuantía del 100%. La duración prevista inicialmente para esta fase es desde la finalización de la fase de estabilización hasta la finalización del servicio.

## **6.4. Fase de Devolución**

Durante esta fase el Adjudicatario debe comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para devolver el servicio a Canal de Isabel II, o a quien éste designe.

Esta fase se deberá realiza en los 2 últimos meses previos a la finalización del servicio, ya sea total (cumplimiento del plazo inicial establecido para el contrato o el plazo de sus extensiones o por la resolución del servicio solicitada por Canal de Isabel II), o parcial (por desincorporación de parte del ámbito del contrato).

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

Empresa	Proyecto
Canal de Isabel II, S.A.	Centro de Contacto en la Nube
Elaborado por	Documento
Varias áreas	Pliego de Condiciones Técnicas

El Adjudicatario deberá ejecutar el Plan de Devolución o Reversión del servicio en coordinación con el nuevo Plan de Transición.

El Plan de Devolución debe ser gestionado a lo largo del contrato por el Adjudicatario, por lo que en los procesos de gestión de cambios que se implanten, deberán controlar que los cambios que afectan a este Plan son actualizados en el mismo.

El Plan de Devolución, deberá incluir el conjunto de actividades necesarias para la correcta devolución del Servicio por parte del Adjudicatario, cuando se produzca la terminación de la relación contractual. Por tanto, este Plan deberá incluir, al menos:

- Aspectos generales del Plan.
- Planificación detallada, incluyendo un cronograma detallado de proyecto, con detalle de los hitos, el calendario de ejecución, responsables, interdependencias, camino crítico, etc.
- Recursos, roles y responsabilidades de Canal de Isabel II y del Adjudicatario durante la ejecución del Plan.
- Descripción de cómo se hará la transferencia del servicio, incluyendo la transferencia de conocimiento.
- Estimación de los costes de devolución en porcentaje del total del proyecto.
- Análisis de Riesgos de la Tráferencia de los Servicios.

El Adjudicatario debe comprometerse a ejecutar el Plan de Devolución, si así le es solicitado por Canal de Isabel II, y a disponer de recursos con conocimiento del entorno particular de Canal de Isabel II durante 3 meses tras la devolución del Servicio.

## 6.5. Desarrollo evolutivo

Canal de Isabel II dispone de una bolsa de hasta 300 horas para el desarrollo de actividades relacionadas con el contrato que deberán ser realizadas por el Adjudicatario.

A título indicativo, los trabajos pueden ser: Desarrollo de nuevas campañas, informes a la medida, nuevas funcionalidades o modificación de las existentes, integración con otras aplicaciones, etc.

Canal de Isabel II propondrá al Adjudicatario el alcance, contenido, plazo y número de horas de los trabajos a realizar. El Adjudicatario, en su caso, podrá plantear las aclaraciones que estime necesarias, una vez dilucidadas, aceptará por escrito la ejecución de los trabajos.

En ningún caso el cómputo total podrá superar las 300 horas y su coste al ofertado por el Adjudicatario.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## **7. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS**

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

El licitador deberá describir el entorno de gestión de servicios que propone utilizar.

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

### **7.1. Definición y gestión de Calidad de Servicio**

#### **7.1.1. Calidad de servicio**

La calidad de servicio viene definida por la plena disponibilidad del Centro de Contacto durante las 24 horas del día los 7 días de la semana, indiferentemente del tiempo de utilización por parte de Canal de Isabel II. La prestación del servicio debe estar asegurada en todas y cada una de las funcionalidades, tanto las requeridas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, fundamentalmente en sus apartados 3, 4 y 5, como las que se puedan añadir a lo largo de la vida del Contrato.

#### **7.1.2. Disponibilidad**

La disponibilidad del servicio se fija en un 99,86% mensual. Tal como se expone en la definición del objeto del Contrato del apartado 1 del PCAP, el aseguramiento de la disponibilidad del Centro de Contacto será condición esencial dado el fin social del objetivo del servicio de llamadas del Área de Cobro.

##### **7.1.2.1 Indisponibilidad**

La indisponibilidad es la suma de los tiempos en los que el Centro de Contacto no está plenamente disponible en el periodo de un mes en los términos y condiciones requeridos en el presente apartado 7.1. Cualquier incidencia de cualquiera de las funcionalidades citadas se considera indisponibilidad.

Al fijarse la disponibilidad del servicio en un 99,86% mensual, la indisponibilidad máxima mensual admisible es de 0,0014. Consecuentemente, para un mes de 30 días (720 horas), las horas máximas indisponibles son 1,01 que en formato horario son 60 minutos y 48 segundos.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

Disponibilidad	Indisponibilidad máxima mensual (i máx)	Horas indisponibles máx. / mes
99,86%	0,0014	1,01

### 7.1.3. Gestión de incidencias

El Adjudicatario dispondrá de un teléfono 7x24 h de atención inmediata con acceso al sistema de monitorización del servicio.

El tiempo de indisponibilidad empieza a computar cuando la incidencia es detectada y comunicada por cualquier medio, aunque finalmente se realice por el medio electrónico corporativo de empresa.

Canal de Isabel II dispone de un servicio para la gestión de incidencias y solicitudes (CA Service Desk y/o Sharepoint o bases de datos análogas), el cual podrá ser el nexo de comunicación para las mismas. En cualquier caso, el Adjudicatario deberá disponer de un medio propio de gestión de incidencias, al que deberá proporcionar acceso vía web a Canal de Isabel II.

Aunque el Centro de Contacto tenga un horario de funcionamiento inferior al día, para el cómputo del tiempo de incidencia se consideran las 24 horas diarias.

El Adjudicatario deberá de informar al interlocutor de Canal de Isabel II de la evolución de la incidencia y la estimación del tiempo de resolución.

Es condición necesaria la notificación de resolución de incidencia por parte del Adjudicatario para que se deje de computar tiempo.

En el caso de que se notifique y se compruebe que la incidencia persiste no se dejará de contabilizar el tiempo de incidencia.

Una vez finalizada la incidencia, el Adjudicatario tendrá que reportar obligatoriamente a Canal de Isabel II el informe correspondiente en un plazo máximo de 24h.

Los porcentajes de penalización de las incidencias se calculan según los detalles de la aplicación de las penalizaciones del apartado 9 del anexo I del PCAP.

Se excluyen de estas situaciones cuando la causa de la incidencia o la demora de la instalación sea causa no imputable al Adjudicatario.

Las tareas necesarias de mantenimiento y actualizaciones de versiones que conlleven algún tipo de indisponibilidad deberán ser comunicadas a Canal de Isabel II con suficiente antelación y realizadas de común acuerdo para que las mismas no se califiquen como incidencias.

### 7.1.4. Gestión de Calidad de servicio

Sin perjuicio de que Canal de Isabel II establezca sistemas y/ o herramientas de monitorización para la gestión y control de este servicio, será responsabilidad del Adjudicatario la medición de

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

la Calidad de Servicio y de las penalizaciones exigidas en los pliegos que rigen el contrato, consecuentemente el licitador debe describir en detalle el procedimiento y herramientas que propone utilizar para la gestión de la Calidad de Servicio.

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

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

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

## **7.2. Gestión de cambios durante la vigencia del Contrato**

En un contrato susceptible de ser de larga duración como el que se recoge en este pliego, se producen cambios en el entorno que provocan la necesidad de contar con estructuras de flexibles. El Adjudicatario podrá realizar propuestas con el fin de garantizar que el proyecto se beneficia del avance de la tecnología, tanto en mejoras de calidad de servicio o productividad como en su coste. Dentro de estas, serán de especial relevancia las relacionadas con la integración de su solución en el nuevo sistema comercial que está desarrollando Canal de Isabel II.

## **7.3. Plazos de ejecución**

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

## **7.4. Interlocución**

Canal de Isabel II establece el siguiente modelo de interlocución para el control, coordinación y seguimiento del contrato.

### **7.4.1. Responsables**

Canal de Isabel II designará a interlocutores representantes de las diferentes áreas involucradas en la gestión del contrato en función de las fases previstas en el PGG:



Empresa	Proyecto
Canal de Isabel II, S.A.	Centro de Contacto en la Nube
Elaborado por	Documento
Varias áreas	Pliego de Condiciones Técnicas

- Fases de transición y estabilización:
  - Dirección Comercial
  - Subdirección de Sistemas Informáticos
  - Área de Telecomunicaciones
- Fase de Pleno Servicio: Dirección Comercial
- Fase de Devolución:
  - Dirección Comercial
  - Subdirección de Sistemas Informáticos
  - Área de Telecomunicaciones

Además, Canal de Isabel II designará un Responsable del Contrato que ejercerá de máximo interlocutor con el Responsable del Contrato de la empresa adjudicataria para todo lo relacionado con el servicio objeto del contrato. El Responsable del Contrato de Canal de Isabel II podrá delegar labores de seguimiento diario y operativo en otros integrantes de su equipo.

El Adjudicatario deberá designar a un Responsable del Contrato, con plena capacidad de toma de decisiones en nombre del Adjudicatario, que ejercerá de interlocutor único ante el Responsable del Contrato y ante los interlocutores representantes de las diferentes áreas involucradas en la gestión del contrato de Canal de Isabel II. En su presentación y posterior ejercicio de su responsabilidad deberá cumplir con los requisitos del apartado 7.6 del presente pliego.

#### **7.4.2. Reuniones de coordinación y seguimiento**

El Adjudicatario estará obligado a acudir a las reuniones de coordinación y seguimiento que Canal de Isabel II considere oportunas celebrar durante la ejecución del Contrato, aportando la información que se requiera en cada ocasión. Será responsabilidad del Adjudicatario la llevanza de un Libro de Actas de las reuniones de seguimiento. Las actas de las reuniones se presentarán a Canal de Isabel II para su supervisión, en su caso corrección, y aprobación.

Las reuniones se celebrarán de común acuerdo entre Canal de Isabel II y el Adjudicatario. En cualquier caso, Canal de Isabel II podrá convocar a reuniones presenciales al Responsable del Contrato del Adjudicatario avisando con un mínimo de 24 horas de antelación.

#### **7.5. Seguimiento y control**

El Adjudicatario comunicará por escrito a Canal de Isabel II la entrega de los trabajos, o documentación de cualquier índole, relacionada con objeto del contrato.

Canal de Isabel II revisará la documentación y comprobará su adecuación a los requisitos establecidos. Como consecuencia de ello, hará una propuesta de corrección o mejora, que el Adjudicatario deberá implantar, o proponer alternativas de mejora que, en todo caso, deberán ser aprobadas por Canal de Isabel II

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

Se establece un periodo de 1 mes, durante el cual el Adjudicatario se comprometerá a resolver cualquier error o falta de adecuación a los requisitos, según lo indicado en el párrafo anterior.

El incumplimiento de esta condición puede ser causa de resolución del contrato.

## 7.6. Equipos de trabajo

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

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, junto con las certificaciones técnica y laboral exigidas para la prestación de los servicios incluidos en este contrato.
  - Aceptación de alguno de los candidatos por parte de Canal de Isabel II.
  - El Adjudicatario dispone de un plazo máximo de 15 días para sustituir el recurso desde la fecha de la baja del mismo en el equipo, transcurrido el cual el Adjudicatario incurrirá en la penalidad correspondiente como queda reflejado en el apartado 9 del Anexo I del PCAP.
- h) El Adjudicatario deberá facilitar los Currículos de las personas que asignará para las posiciones de dirección y coordinación de este proyecto, y currículos genéricos que definan los perfiles del personal técnico que formará los equipos de trabajo.
- i) Los datos se detallarán en el formulario del Anexo XII del PCAP.
- j) El licitador deberá indicar los equipos humanos propios, en caso de UTE los de cada partícipe y los pertenecientes a subcontratas tal como se establece en el apartado 5 del Anexo I del PCAP.
- k) Ante cualquier cambio del equipo, el solapamiento de recursos para la transferencia del conocimiento no generará coste alguno para el Canal de Isabel II
- l) Personal técnico de Canal de Isabel II podrá periódicamente desplazarse a las instalaciones del Adjudicatario para comprobar la correcta ejecución de los trabajos.

### **7.7. Lugar de realización de los trabajos**

Las tareas a ejecutar en el marco del contrato se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, excepto aquellos trabajos que, por su naturaleza, requieran ser ejecutados en las dependencias del Canal de Isabel II, o cuando así lo requiera Canal de Isabel II

Los costes derivados de las posibles conexiones necesarias con el Canal de Isabel II serán por cuenta del Adjudicatario.

### **7.8. Calendario y horario de los servicios**

La prestación de servicios descritos en este pliego deberá considerarse principalmente de lunes a viernes en la franja horaria entre las 9:00 h. y 20:00 h. y los sábados entre las 9:00h y 14:00h., si bien deberá proporcionarse un servicio de atención y soporte 24x7, rigiéndose el calendario de festivos autonómicos de la Comunidad de Madrid.

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## 8. AUDITORÍA

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

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

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

- Una vez al año.
- Después de la finalización de cualquiera de las fases del Plan General de Gestión del Contrato (transición, estabilización...).
- Cuando circunstancias específicas den a Canal de Isabel II motivos razonables para el supuesto de que el Adjudicatario no cumple con sus obligaciones contractuales.

Los costes facturados por un auditor externo elegido por Canal de Isabel II serán pagados por Canal de Isabel II

Si el resultado de la auditoría demuestra que el Adjudicatario ha facturado sus servicios a Canal de Isabel II con un sobrecoste con respecto a los cargos facturados, el Adjudicatario reembolsará con prontitud las cantidades cobradas de más, más un 5% de penalización sobre dichas cantidades. Si el importe cobrado excede el 5% de los cargos correctos, el Adjudicatario, además, correrá a cargo con los costes de la auditoría a Canal de Isabel II, en el caso de que la auditoría se haya realizado por un tercero.

Sin perjuicio de cualquier otro derecho de Canal de Isabel II, si el resultado de la auditoría demuestra que el rendimiento real del Adjudicatario no cumple con lo establecido en el presente pliego, los niveles de servicio, el Plan de Gestión del Contrato, o si la auditoría revela cualquier otro rendimiento insuficiente o falta de cumplimiento, el Adjudicatario definirá, planificará e implementará las mejoras necesarias para subsanar tal incumplimiento que serán autorizadas por Canal de Isabel.

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

- Los objetivos de la auditoría.
- Alcance de la auditoría.
- Duración de la auditoría.

Empresa	Proyecto
Canal de Isabel II, S.A.	Centro de Contacto en la Nube
Elaborado por	Documento
Varias áreas	Pliego de Condiciones Técnicas

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

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

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

En estos casos, el Adjudicatario proporcionará la información solicitada y el acceso a los datos con alta prioridad.

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

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

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

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## 9. VOLUMETRÍA, TARIFICACIÓN Y FACTURACIÓN

### 9.1. Volumetría

Al objeto de que los licitadores dispongan de información suficiente para realizar sus ofertas, a continuación se exponen los datos actuales del servicio y los datos estimados para el presente contrato. Se incluyen los correspondientes a las llamadas entrantes a efectos de comprender la dimensión y características del servicio si bien no tienen repercusión económica. Las cifras son anuales y no tienen carácter contractual.

DATOS ACTUALES - 1 AÑO	
Agentes	7
Administrador	1
Supervisor	1
Líneas	15
<b>Llamadas salientes</b>	
Intentos de llamada	818.000
Llamadas con contacto	174.000
Minutos conversación	261.000
15% teléfonos fijos	39.150
85% teléfonos móviles	221.850
<b>Llamadas entrantes</b>	
Intentos de llamada	75.778
Llamadas con contacto	24.851
Minutos conversación	60.943
15% teléfonos fijos	9.141
85% teléfonos móviles	51.801
<b>Total</b>	
Intentos de llamada	893.778
Llamadas con contacto	198.851
Minutos conversación	321.943
15% teléfonos fijos	48.291
85% teléfonos móviles	273.651

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

<b>DATOS ESTIMADOS</b>	<b>1 AÑO</b>
Agentes tiempo total	10
Agentes tiempo parcial	14
Supervisor / Administrador	4
Líneas	40
<b>Llamadas salientes</b>	
Intentos de llamada	1.170.000
Llamadas con contacto	308.000
Minutos conversación	454.000
15% teléfonos fijos	68.100
85% teléfonos móviles	385.900
<b>Llamadas entrantes</b>	
Intentos de llamada	108.000
Llamadas con contacto	44.000
Minutos conversación	106.000
15% teléfonos fijos	15.900
85% teléfonos móviles	90.100
<b>Total</b>	
Intentos de llamada	1.278.000
Llamadas con contacto	352.000
Minutos conversación	560.000
15% teléfonos fijos	84.000
85% teléfonos móviles	476.000

## 9.2. Tarificación

La tarificación deberá seguir el siguiente esquema de conceptos:

1. Arranque, formación y puesta en marcha
2. Conectividad Línea
3. Licencias
4. Mantenimiento de enlaces dedicados
5. Numeración DDI's
6. Coste llamadas fijos
7. Coste llamadas Móviles
8. Desarrollo evolutivo
9. Coste almacenamiento de llamadas

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

#### 10. Coste auriculares

Quedan restringidos los servicios de tarificación especial.

### 9.3. Facturación

La facturación del servicio medido se hará en función de la volumetría real, por lo que junto con la facturación se incluirá un informe de detalle y otro de resumen, cuyos importes coincidirán con la propia factura.

No se admiten franquicias, ni cuotas (incluidas de establecimiento), ni tiempos por adelantado. Es decir, la facturación se hará por minutos o segundos consumidos.

El desglose se hará por tipo de llamada, minutos o segundos realizados y se totalizará por el producto del coste por minuto o segundo por el número de minutos o segundos.

Los informes que avalen estos consumos se entregarán en formato electrónico (pdf y Excel) y deberán ser de dos tipos:

- Detalle
- Resumen

Para el primer caso, se adjuntará el listado de llamadas entrantes y salientes con, al menos, los siguientes datos:

- Número origen
- Numero destino
- Día y hora
- Duración
- Modo de terminación de la llamada (codificación)
- Coste

Para el segundo caso se resumirá, por cada tipología de llamada:

- La duración
- El coste

A nivel de gestión, se incluirá un tercer informe para llamadas salientes y entrantes, que contenga la siguiente información:

- Número origen
- Numero destino
- Día y hora
- Duración
- Modo de terminación de la llamada (codificación)



Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

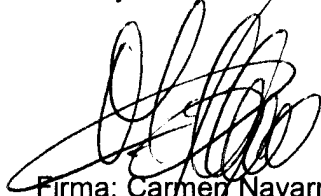
## 10. FORMACIÓN Y SOPORTE

La formación deberá contemplar, por un lado, todos los servicios necesarios para la puesta en marcha y rodaje posterior de la herramienta (incluida la creación y puesta en funcionamiento de las campañas que actualmente están funcionando) y por otro, contenidos adicionales dirigidos a usuarios clave o avanzados (supervisores / administradores). La formación se detalla en la Fase de Transición, donde deberá realizarse.

La formación contemplará la entrega y actualización de los correspondientes manuales. En los cambios de versiones se deberá incluir formación presencial sobre las novedades y/o mejoras existentes.

El Adjudicatario informará de la existencia de nuevas versiones, cuyas implantaciones deberán ser aprobadas por Canal de Isabel II. En este caso deberá entregar la documentación actualizada con los cambios de la nueva versión.

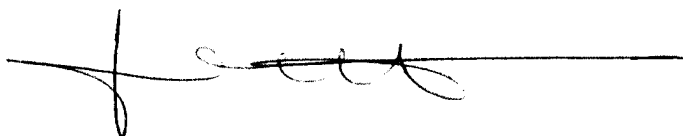
21 de junio de 2018



Firma: Carmen Navarro Bernal

Jefe de Área

ÁREA DE COBRO



Firma: María Humbelina Vallejo Aparicio

Subdirectora

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS COMERCIALES



Firma: Juan Zubizarreta Pariente

Director

DIRECCIÓN COMERCIAL

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## ANEXO 1. PLANTILLA DE HITOS

HITO	CARACTERÍSTICAS	
(descripción)	Fecha	
	Responsable	
	Resultado	
	Aprobación (Fecha, firma y cargo)	

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## ANEXO 2. ACTAS

### ACTA DE INICIO DE LOS SERVICIOS DEL CONTRATO EXPEDIENTE

CON NÚMERO DE

Madrid,      de      de 20

El contrato      con número de expediente      fue adjudicado por Canal de Isabel II, S.A.  
en fecha      /      /      a la empresa      , formalizándose el correspondiente contrato en fecha  
    /      /      .

D.      , responsable del contrato      por parte de Canal de Isabel II, S.A. y D.      ,  
representante de      , empresa adjudicataria de dicho contrato, y actuando como responsable  
del servicio por parte del contratista, suscriben en la fecha señalada en el encabezamiento la  
presente acta de inicio de los servicios objeto del contrato.

La citada fecha supone, por tanto, la fecha de inicio de ejecución a efectos del cómputo del plazo  
del contrato previsto en la cláusula      del mismo, de las eventuales penalizaciones  
establecidas y de cualquier otra cláusula del contrato relativa al plazo de ejecución del mismo.

En consecuencia, el plazo de ejecución del contrato concluirá el día      /      /      .

Firmado:

Firmado:

\_\_\_\_\_  
D/Dña.

Cargo:

Canal de Isabel II, S.A.

\_\_\_\_\_  
D/Dña.

Cargo:

*Nombre adjudicatario*

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## ACTA DE INICIO DE LA FASE.....

El contrato con número de expediente fue adjudicado por Canal de Isabel II, S.A. en fecha / / a la empresa , formalizándose el correspondiente contrato en fecha / / .

D. , responsable del contrato por parte de Canal de Isabel II, S.A. y D. , representante de , empresa adjudicataria de dicho contrato, y actuando como responsable del servicio por parte del contratista manifiestan que la FASE ..... se iniciará el día ..... y su conclusión deberá producirse en el plazo marcado en el contrato.

La firma de esta acta supone el reconocimiento de la fecha de inicio de la FASE ..... a efectos de computo del plazo previsto en el contrato, de las eventuales penalizaciones establecidas en el PCAP y del cumplimiento de cualquier otra cláusula relativa al plazo de ejecución del mismo contenida en el contrato.

Firmado:

Firmado:

\_\_\_\_\_  
D/Dña.

Cargo:

Canal de Isabel II, S.A.

\_\_\_\_\_  
D/Dña.

Cargo:

*Nombre adjudicatario*

Empresa

Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto

Centro de Contacto en la Nube

Elaborado por

Varias áreas

Documento

Pliego de Condiciones Técnicas

## **ACTA DE FIN DE LA FASE.....**

El contrato con número de expediente fue adjudicado por Canal de Isabel II, S.A.  
en fecha / / a la empresa , formalizándose el correspondiente contrato en fecha  
/ / .

D. , responsable del contrato por parte de Canal de Isabel II, S.A. y D. ,  
representante de , empresa adjudicataria de dicho contrato, y actuando como responsable  
del servicio por parte del contratista manifiestan que la FASE ..... se inició el día ..... y  
finalizó el día .....

La firma de esta acta supone el reconocimiento de la fecha de fin de la FASE ..... a efectos de  
computo del plazo previsto en el contrato, de las eventuales penalizaciones establecidas en el  
PCAP y del cumplimiento de cualquier otra cláusula relativa al plazo de ejecución del mismo  
contenida en el contrato.

Firmado:

Firmado:

\_\_\_\_\_  
D/Dña.

Cargo:

Canal de Isabel II, S.A.

\_\_\_\_\_  
D/Dña.

Cargo:

*Nombre adjudicatario*

Empresa  
Canal de Isabel II, S.A.  
  
Elaborado por  
Varias áreas

Proyecto  
Centro de Contacto en la Nube  
  
Documento  
Pliego de Condiciones Técnicas

ANEXO 3. LISTA DE ENTREGABLES

DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE	ENTREGA		RESPONSABLE REVISIÓN Y ACEPTACIÓN	APROBACIÓN	
	FECHA	RESPONSABLE		FECHA	RESPONSABLE