

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS
DE CANAL DE ISABEL II**

CONTRATO Nº: 154/2020

Área: Atención Comercial

Contenido

1. OBJETO.....	6
2. DEFINICIONES	7
2.1. Definición de los servicios objeto del presente contrato:	7
2.2. Definición de eventos facturables	12
2.3.1. Tecnología:.....	15
2.3.2. Campañas de Emisión:	17
2.3.3. Definición de Indicadores de Nivel de Servicio:.....	17
2.4. Definición de Plataforma:.....	25
3. INFORMACIÓN GENERAL	25
3.1. Ubicación Plataforma de Contact Center:.....	25
3.2. Calendarios y Horarios: Plataforma de Contact Center	26
3.3. Descripción del servicio de Atención al Cliente	28
3.4. Descripción del servicio de Centralita Corporativa	32
3.5. Descripción del servicio de Atención Escrita	33
3.6. Descripción del servicio de Gestión del Back Office.....	36
3.6.1. Codificación de comunicaciones devueltas	36
3.6.2. Bolsa de horas	37
3.7. Descripción del servicio de Campañas de Emisión	37
3.7.1. Comunicación de consumos anómalos	38
3.7.2. Descripción del servicio otras campañas de emisión	39
3.7.3. Descripción del servicio bolsa de horas nuevos desarrollos/consultoría e implantación	39
4. PLAN DE FORMACIÓN.....	39
5. INTERLOCUCIÓN Y COORDINACIÓN.....	43
5.1. Responsables.....	43
5.2. Órganos de Seguimiento	43
5.2.1. Comité de Seguimiento	43
6. CUADRO DE MANDOS DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO.....	44
6.1. Informes.....	47
6.1.1.1. Facturación	48
6.1.1.2. Monitoreo de los servicios.....	48
6.1.1.3. Plan de Formación.	48
6.1.2. Atención Telefónica Recepción:	49
6.1.3. Atención Telefónica Emisión:	50

6.1.4. Atención Escrita:	52
7. BONIFICACIONES Y PENALIZACIONES	54
8. MODELO OPERATIVO DE RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y DIMENSIONADO.	54
8.1. Vinculación contractual	54
8.2. Estructura organizativa.	55
8.3. Gestión del Workforce: Pronósticos, dimensionado, programación y gestión en tiempo real	56
9. PLANES DE CONTINGENCIA, EMERGENCIA Y DE CONTINUIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO	57
9.1. Plan para interrupciones en los servicios hasta 6 horas	59
9.2. Plan para interrupciones en los servicios superiores 6 horas	62
10. SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, CONTACT CENTER Y MULTICANALIDAD.	62
10.1. Requisitos de seguridad para proveedores de servicios en la nube (<i>cloud</i>)	66
10.2. Requerimientos de Tecnología	70
10.3. Requerimientos de gestión	71
10.4. Otros requisitos tecnológicos:	74
10.4.1. Solución de Analítica de texto -Text Analytics	74
10.5. Descripción del servicio de grabación de llamadas	75
10.6. Integración CTI	76
10.7. Otros Requisitos	77
10.8. Accesibilidad a los sistemas de los Adjudicatarios	79
11. CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS A NIVEL DE CENTRALITA, AUTOMATIC CALL DISTRIBUTOR, GRUPOS ESPECIALIZADOS, DESBORDES.	79
11.1. Descripción de los Servicios locución de bienvenida y opciones del menú de acceso	79
11.2. Descripción de la organización de los servicios	80
12. DESEMPEÑO DE LA CALIDAD: CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESULTADOS	80
12.1. Plan de Calidad	80
12.2. Auditorias de Calidad, Medioambiente y OSSHA	84
12.3. Modelo de Satisfacción y Expectativas del Cliente	86
Evaluación General de la calidad percibida de los clientes	86
Evaluación de la calidad objetiva alcanzada en los distintos canales de contacto con el cliente:	86

12.4. Auditorias de configuración de la centralita, y Plataforma de multicanal, INS, conteo de eventos	87
12.5. Calidad	88
12.6. Formas	88
13. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN	88
13.1. Plan de Transición.....	88
13.2. Tareas básicas fase de transición.	90
13.3. Plan de Estabilización	92
13.4. Plan de Devolución o Reversión de los servicios	92
14. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	93
14.1. Comunicaciones: Voz.....	93
14.2. Comunicaciones: datos	95
15. REQUISITOS TÉCNICOS DE SEGURIDAD Y OTROS.....	96
15.1. Otros requisitos de seguridad a tener en cuenta y que deben ser reportados por el licitador en sus especificaciones técnicas.	99
15.2. Cumplimiento del estándar PCI-DSS vigente durante toda la duración del contrato.....	101
15.2.1. Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD.....	102
15.2.2. Conexión de Back Up, contingencia o respaldo con la RCD de Canal	103
15.2.3. Direccionamiento IP	103
15.2.4. Monitorización de la conexión	103
15.3. Licencias y acceso a herramientas informáticas de Canal	103
15.3.1. Condiciones Generales.....	103
15.3.2. Limitaciones y Uso	105
15.3.3. Propiedad Intelectual e Industrial	105
15.4. Información del personal que viene prestando los servicios en la actualidad	105
16. ÍNDICE DE APARTADOS A INCLUIR EN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	106
16.1. Índice de apartados a incluir en la descripción de los Medios Tecnológicos e Infraestructura.	106
16.2. Índice de apartados a incluir en la descripción de propuesta de Modelo operativo de Recursos humanos, organización y dimensionado.....	106
16.3. Índice de apartados a incluir en la descripción de propuesta de planes de contingencia	106
16.4. Índice de apartados a incluir en la descripción de la propuesta de soluciones tecnológicas.....	106

16.5. Índice de apartados a incluir en la descripción de la propuesta de configuración de los servicios a nivel de centralita, ACD, grupos especializados, desbordes.....	107
16.6. Índice de apartados a incluir en la descripción propuesta de desempeño de la calidad	107
16.7. Índice de apartados a incluir en la descripción de la propuesta del plan de transición	107
16.8. Índice de apartados a incluir en la descripción de la propuesta del plan de puesta en marcha de los servicios	108
16.9. Índice de apartados a incluir en la descripción de la propuesta del plan de devolución	108
16.10. Índice de apartados a incluir en la descripción de propuesta de arquitectura de interconexión de la red inteligente para la Plataforma.....	108
17. ANEXOS INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO.....	108
18. ANEXOS HISTÓRICO CURVA DE SERVICIOS:.....	108
19. ANEXOS HISTÓRICO DE TAREAS DE INTERLOCUCIÓN, TIPOLOGÍA Y TMO	109
20. ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO	109

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir las condiciones de la prestación de los Servicios para la Atención Comercial de Canal de Isabel II (en adelante, Canal).

Los Servicios objeto del presente contrato son los que a continuación se señalan, la definición de estos se realiza en el apartado 2 del presente documento:

- **Servicios de Atención al cliente y ciudadano:**

- Atención Telefónica: Recepción:
 - Cliente/Ciudadano
 - Centralitas corporativas
- Atención Telefónica: Emisión:
 - Consumos anómalos
 - Otras campañas de emisión
- Atención Escrita
 - Carta/Fax
 - Correo electrónico
 - Oficina Virtual
 - Mensajería instantánea:
 - Chat Comercial
 - WhatsApp Business / Telegram para empresas, etc
- Atención al Back Office:
 - Codificación de comunicaciones devueltas
 - Bolsa de horas gestor

- **Tecnología Contact Center:**

- Aplicación multicanal
- Aplicación de Verificación de mail
- Text Analytics 50% de escritos recibidos como mínimo.
- Sistema de grabación de llamadas y 50% pantalla.
- Bolsa de horas nuevos desarrollos/consultoría e implantación de los mismos.

El alcance de este contrato consistirá en la implantación de un servicio de atención al cliente, con soluciones tecnológicas en modelo SaaS, On-Premise, etc, en productos que den cobertura a las necesidades y procesos comerciales establecidos por Canal que permitirán su gestión, adaptación y evolución de acuerdo a los requerimientos legales, regulaciones e innovaciones del mercado. Respecto a la tecnología, las soluciones deberán proporcionar los servicios y control de calidad necesarios durante la ejecución de la implantación de la solución durante esta etapa del proyecto, puesta en producción y posteriores proyectos de innovación. La citada herramienta deberá ser de un único fabricante, y deberá ser multichannel, de tal forma que el agente pueda ir cambiando en el contacto a diferentes canales de comunicación desde la misma plataforma.

Todos los servicios objeto del presente procedimiento de licitación se prestarán en castellano.

2. DEFINICIONES

2.1. Definición de los servicios objeto del presente contrato:

Atención telefónica: Recepción: Este servicio consiste en asistir telefónicamente los contactos que se pudieran dar a través de este canal, al tiempo que se asesora, orienta y se gestionan las posibles solicitudes y consultas que puedan surgir en relación con los servicios prestados por Canal.

A título informativo y no limitativo:

- **Atención al cliente/ciudadano:**

- Resolución de peticiones de información/consultas o aclaraciones relacionadas con la atención al cliente o la gestión comercial en todos sus ciclos.
- Contratación, cambios de titularidad y subrogación.
- Soporte técnico y/o información sobre la Oficina virtual.
- Información y recomendaciones para el ahorro y uso responsable del agua.
- Información relacionada con posibles fases de sequía.
- Información sobre exposiciones del Centro Arte Canal.
- Modificaciones de datos.
- Consulta de saldos, formas de pago, pagos con tarjeta.
- Atención a quejas y sugerencias.
- Alta e información de revisiones por facturas de consumo de agua.
- Información sobre bonificaciones en facturas de consumo de agua.
- Información relacionada con la declaración anual de operaciones con terceras personas (Modelo 347).
- Escalado de peticiones a Canal.

- Cita previa para atención presencial o telemática.
- Alta e información de avisos de incidencias.
- Y, en general, todas aquellas inherentes a un servicio de atención al cliente.

- **Atención a las Centralitas Corporativas:**

Este servicio realiza las tareas propias de la atención de una centralita, transferir llamadas a extensiones internas de Canal, o informar sobre extensiones de teléfono una vez facilitado un nombre o cargo, en base a los procedimientos que en cada momento establezca Canal. Y, en general, todas aquéllas inherentes a un servicio de Centralita.

Atención telefónica: Emisión: Realizar llamadas salientes, con la periodicidad o frecuencia que requiera cada campaña, según el argumentario elaborado al efecto y de acuerdo con las directrices y objetivos marcados por Canal. Entre otras:

- **Comunicación de consumos anómalos:** Su objetivo es advertir e informar al cliente de un aumento en el consumo de agua respecto a su histórico, para recabar el motivo del aumento, o en su caso informar sobre recomendaciones de ahorro, o bien sobre cómo detectar una posible fuga en la instalación interior del cliente.
- **Otras Campañas de emisión:** Este servicio se prestará a requerimiento de Canal. El objetivo y el alcance de cada una de ellas se determinará por Canal en base a las líneas estratégicas que en cada momento se pudieran dar dentro del ámbito relacionado con la atención al cliente y la gestión comercial.

Atención Escrita: (Soporte y gestión administrativa): Es la gestión de toda la documentación y comunicaciones que se reciben de clientes o ciudadanos en relación con los servicios objeto del presente contrato.

La gestión escrita comprende entre otras cuestiones, resolución de las comunicaciones escritas, tales como cartas, faxes, correos electrónicos, peticiones a través de la Oficina Virtual, y en todo caso actualización de base de datos. La gestión se podrá resolver a través del proceso específico solicitado por el cliente, (contratación, revisión de factura, modificación de datos, etc.) o en caso de no poder dar trámite a la misma, informarle de los motivos, mediante una carta comercial. No obstante, y para determinados casos el Adjudicatario deberá ponerse en contacto con el cliente para aclarar determinados aspectos y poder resolver, en el primer contacto, la petición del cliente.

Así mismo, y para los escritos presentados por correo postal, documentos originales, una vez se resuelva el mismo, procederá organizarlo en su correspondiente serie documental, (carpeta) cumplimentando una serie de datos básicos relacionados con la documentación para su archivo.

Según el tipo de resolución:

- **Resolución de solicitudes por carta (documentos originales), correo electrónico fax, oficina virtual, etc:** Este tipo de servicio consiste en el tratamiento y resolución por parte de los Adjudicatarios de aquellas peticiones solicitadas por clientes conforme a las directrices marcadas por Canal.
- **Escalado de solicitudes por carta (documentos originales), correo electrónico fax, oficina virtual, etc:** Este tipo de servicio consiste en el tratamiento y generación de una tarea a algún área de Canal por parte de los Adjudicatarios, al no ser la resolución de la petición del cliente competencia de los Adjudicatarios.

Mensajería instantánea: Servicio que consiste en establecer un canal de comunicación instantánea y en tiempo real con el cliente, a través de soluciones informáticas y apps (como Whatsapp Business y Chat comercial) que puedan establecer un medio fácil y rápido de resolución por parte de Canal para dudas y ciertas gestiones. La puesta en marcha de estas herramientas, con las que se llevará a cabo dicho servicio, se prestará a requerimiento de Canal en base a tiempo y forma.

Atención al Back Office:

- **Codificación de comunicaciones devueltas:** Este servicio consiste en codificar en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales aquellas comunicaciones comerciales (envíos postales, correos electrónicos) que no han podido ser entregadas al destinatario, informando de los motivos. Como norma general el registro de la devolución del envío se codifica a través de un lector de código de barras que facilita Canal para las cartas y su codificación manual en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales para los correos electrónicos.
- **Bolsa de horas gestor:** Este servicio se prestará a requerimiento de Canal. El objetivo y el alcance del empleo de horas se determinará por Canal en base a las líneas estratégicas que en cada momento se pudieran dar, y siempre dentro del ámbito relacionado con la atención al cliente y la gestión comercial. Como, por ejemplo, contrataciones masivas de suministro de agua, modificaciones masivas de datos de la ficha de cliente, retén para el servicio de averías, en caso de un incremento de llamadas, fuera de horario comercial, consecuencia de incidencias masivas en las redes de abastecimiento, saneamiento, u otro tipo afecciones que se pudieran dar.

Tecnología Contact Center:

- **Plataforma Multicanalidad:** Sistema ofertado por los Adjudicatarios a través del cual la interacciones procedentes de los distintos canales (teléfono, correo electrónico, fax, canal virtual, carta, etc.) se integran en un único repositorio común a todos ellos disponiendo de informes de estado de las peticiones durante su ciclo de vida y una vez gestionada la petición, (on-line e histórico) teniendo una visión conjunta del cliente y de los indicadores de nivel de servicio establecidos para cada canal: por ejemplo, tiempos medio de operación, tiempos de espera, nivel servicio, resultados en las campañas de emisión, % de la penetración de datos, tiempos de resolución de escritos, tipología de petición/consulta etc., resultados de encuesta de satisfacción, etc. Su objetivo es fidelizar y mejorar el servicio a los clientes de Canal con el fin de afianzar relaciones duraderas y mejorar la experiencia de cliente.
- **Aplicación de Verificación de mail:** sistema encargado de verificar si el email proporcionado e introducido por los gestores de atención al cliente es válido o no. La aplicación notificará a los gestores por medio de un *pop-up* la necesidad de confirmar la existencia del email, a la hora de introducir o modificar dicho dato de contacto.
- **Text Analytics:** servicio puesto a disposición de Canal por parte de los Adjudicatarios que consistirá en una herramienta capaz de analizar el 50% de la atención escrita. Además de la gramática y la ortografía, contará con un módulo diseñado para el análisis de contenido, análisis de texto y análisis de sentimiento y que esté integrado con la tecnología del Speech Analytics, para la exportación de las diferentes categorías predefinidas en la herramienta. Esta última exigencia se dará siempre y cuando el adjudicatario hubiera optado por el criterio de valoración contemplado en el PCAP.

Además, esta tecnología deberá disponer de:

- Técnicas de Inteligencia Semántica para la identificación de temas principales en una cantidad masiva de textos analizados.
- Conectores para la importación de textos de todas las fuentes posibles: email, Whatsapp Web, chat, oficina virtual, etc.
- *Sentiment Analysis* que pudiese detectar algunos sentimientos o percepciones de los clientes
- Herramientas de métrica que permitan la integración de kpi's comunes dentro del Contact center y la posibilidad de definir o diseñar nuevos para el análisis del servicio.
- Discriminación entre el texto del cliente y el agente.
- Cuadro de elaboración de informes, exportables en los formatos más comunes y que pueda recoger datos referentes a los distintos canales.
- *Natural Language Processing (NLP)*.

- **Sistema de grabación de llamadas y pantalla:** el sistema de grabación de llamadas captura grabaciones de audio digital de conversaciones telefónicas a través de una voz sobre IP (VoIP) o una red telefónica pública conmutada (PTSN). El sistema empaqueta y almacena el archivo de audio digital para que pueda reproducirse y analizarse posteriormente. También se deberá incluir la grabación de pantalla cuando un agente está en llamada, para poder hacer medición de los niveles de servicio, la calidad de la llamada y la calificación que el propio agente asigna a los contactos con el cliente.
- **Call back o retrollamada:** técnica por la que se le ofrece al cliente que está en cola de espera la posibilidad de devolverle la llamada en un tiempo determinado sin que incurra en ningún tipo de coste en la realización de dicha llamada.
- **Click to call (botón llámame):** acción que sirve para que un usuario que visite la página web y necesite un servicio que le interesa, introduzca su número de teléfono para que inmediatamente un teleoperador se ponga en contacto con él y le aporte toda la información necesaria.
- **Chat comercial:** este servicio consiste en atender a aquellos clientes que precisen ayuda comercial relacionada con ciclo integral de lagua, nuestra página web u oficina virtual, o todos los temas relacionados con la gestión comercial.

Canal pone a disposición de los clientes, un canal virtual a través del cual se pueden tramitar distintas gestiones, tales como gestiones sobre un contrato, solicitudes, consultas, factura online, contratación del suministro, etc. Esta aplicación web y su mantenimiento es responsabilidad y está a cargo de Canal.

En lo concerniente a las funcionalidades relacionadas con el chat y la colaboración web, serán los Adjudicatarios los responsables de proveer la citada herramienta. El citado modulo estará integrado en la propia oficina virtual se redirigirá a la Plataforma de los Adjudicatarios. Por tanto, será, los Adjudicatarios quien proponga la solución para este servicio. Los requisitos mínimos son:

- La herramienta dispondrá de conectores web
- Disponibilidad 24/7.
- Interacciones en tiempo real.
- Atendido por humanos o por bot.
- Posibilidad de atender varias sesiones de chat de forma simultánea.
- Posibilidad de identificar al cliente si la sesión de chat proporciona información que permita identificarlo, personalizando al máximo el servicio.
- Almacenamiento de la información a disposición para cualquier otra interacción.
- Detecta cuando un cliente está tecleando (pero no puede ver lo que escribe).
- Posibilidad de enviar y recibir archivos.
- Permite transferir y traspasar el diálogo entre agentes (humanos o automáticos).

- Permite desviar una conversación del asistente virtual con el cliente a un agente, a petición del usuario. En caso de que en ese momento no haya ningún agente disponible, se enviará la conversación por email y se avisará al usuario de ello.
- Evaluar la experiencia individual del usuario y su grado de satisfacción, para reportar y valorar su funcionamiento, y poder mejorar sus resultados.
- **Soluciones mensajería instantánea:** Las aplicaciones puestas en marcha para el desarrollo de la mensajería instantánea, como Whatsapp Business o Telegram para empresas, podrían contar con una parte automatizada donde los bot puedan también atender las interacciones, este proyecto se podrá implementar a lo largo de la ejecución del contrato. Por otro lado, habrá un grupo de agentes encargado del uso de estas aplicaciones para la atención del cliente, donde igualmente el bot podrá intervenir adquiriendo el rol de ayudante o asistente para los operadores.
- **Pasarela de pago:** servicio que automatiza la operación de pago, a través de un sistema de procesos informáticos que verifica o rechaza las operaciones de tarjetas de crédito, u otros medios de pago electrónico, en nombre del comerciante por medio de conexiones seguras de Internet.
- **Cuadro de mandos:** panel de control o cuadro de mandos vía web orientado a los administradores y responsables de Canal que permita el acceso a la información aportada por todos los servicios de atención: atención telefónica recepción (cliente/ciudadano, centralita), atención telefónica emisión (cita e inspecciones, consumos anómalos, campañas de emisión, chatbot), atención escrita (carta o fax, correo electrónico, Oficina Virtual o mensajería instantánea).

2.2. Definición de eventos facturables

Atención telefónica: Recepción: Se considera evento facturable aquella llamada atendida por el grupo de agentes, excluidas aquellas llamadas nulas, cortadas, o atendidas a través de IVR. Así mismo, no se tendrán en cuenta aquellas llamadas transferidas, una vez superado el porcentaje del 5% establecido en el apartado de Indicadores de Nivel de Servicio.

Autoservicio prestado a través de IVR. Este evento no se considera facturable.

Atención Telefónica: Emisión: Se considera evento facturable aquel registro tratado por el grupo de agentes cuyo resultado sea un contacto útil, considerado éste como aquel registro en el que se ha contactado con el interlocutor válido e informado conforme a los argumentarios específicos de cada campaña.

A título informativo, pero no limitativo para los subresultados, se establecen los siguientes:

Campaña: Comunicación Anomalías de Consumo	
Resultado:	
Exceso Justificado	
Exceso no Justificado	

- **Otras Campañas de emisión de llamadas:** Se considera evento facturable aquel registro tratado por el grupo de agentes cuyo resultado sea un contacto útil, considerado éste como aquel registro en el que se ha contactado con el interlocutor válido e informado conforme a los argumentarios específicos de cada campaña.

El precio del evento se calculará conforme al precio unitario ofertado por el licitador para un Tiempo Medio de Argumentario de 220 segundos y ajustado al nuevo ratio de contactabilidad y tiempo medio del argumentario de las nuevas campañas, conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Precio/evento} = \text{Coste hora} / \text{Ratio de contactabilidad}_1$$

Donde:

Productividad estimada: 2.160 segundos/hora

Ratio contactabilidad₁ = Productividad estimada / Tiempo Medio Argumentario₁

Coste/hora = Precio unitario ofertado por el licitador x Ratio de contactabilidad₀

Tiempo Medio Argumentario₀ = 220 segundos

Ratio de contactabilidad₀ = 2.160 / 220 = 9,8

Cuando el resultado del tratamiento del registro se resuelva como un contrato útil de seguimiento, es decir, el interlocutor válido con el que se contacta se muestra receptivo a nuestra solicitud y accede a la propuesta formulada, el precio del evento se incrementará en un 10% respecto al precio evento calculado conforme a la fórmula anterior.

Atención Escrita:

- **Resolución de solicitudes escritas:** Se considera evento facturable aquel expediente tramitado, cuyo resultado sea su resolución por parte de los Adjudicatarios o su escalado a las áreas responsables de Canal conforme a los procedimientos que en cada momento determine éste, quedando la solicitud resuelta por los Adjudicatarios y/o pendiente del área responsable de su resolución en Canal.

- **Text Analytics:** Este servicio no se contempla como evento facturable debiéndose imputar el coste de este servicio en los precios unitarios ofertados por el licitador.
- **Mensajería instantánea:**
 - **Atención a Chat comercial:** Se considera evento facturable aquel chat atendido por un agente conforme a los procedimientos establecidos por Canal. En ningún caso se considerará evento facturable un chat nulo o cortado.
 - **Atención a WhatsApp:** Se considera evento facturable a las licencias concurrentes que en cada momento se utilicen. La dedicación de recursos a la atención de este canal se facturará a través de bolsa de horas de gestor/teleoperador.

Atención al Back Office:

- **Codificación de comunicaciones devueltas:** Se considera evento facturable al número de comunicaciones devueltas, codificadas en el sistema comercial, bien a través de un lector de código de barras que proporcionará Canal en caso de carta o su codificación manual en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales en caso de correos electrónicos.

No se considerará evento facturable aquél en el que la devolución sea imputable al Adjudicatario al haber introducido erróneamente el dato, o éste no hubiera sido valido en la aplicación.

- **Bolsa de horas:** Se considera evento facturable el tiempo dedicado (en horas) por el Adjudicatario en resolver las peticiones que, en su momento, se encomienden y siempre relacionadas con las actividades o servicios objeto del presente contrato, previo acuerdo y a través del correspondiente presupuesto de ejecución de los trabajos. En este concepto se facturarán las horas empleadas en caso de activación del retén de averías en caso de incremento de llamadas, fuera de horario comercial, consecuencia de incidencias masivas que afecten a las redes de abastecimiento o saneamiento, u otras cuestiones relacionadas con el servicio de averías. Así mismo en este concepto se incluirá el concepto de “call to me” incluido en la oficina virtual, como, en caso de implantarse la retrollamada.

Así mismo, y por situaciones especiales, Canal podrá encomendar a los Adjudicatarios tareas relacionadas con la atención al cliente y ciudadano, por ejemplo:

- **Gestión comercial back office:** contrataciones masivas de suministro, actualización masiva de las BBDD, recepción masiva de documentación, y otras actividades comerciales que por circunstancias de la producción sean necesarias encomendar a los Adjudicatarios.

- Atención telefónica y escrita: Dentro y fuera de horario comercial. Estas horas se podrán contratar en cualquier día de la semana incluidos fines de semana, domingos y festivos. Ejemplos:
 - Atención telefónica de incidencias y averías consecuencia de situaciones por helada
 - Atención telefónica (recepción y emisión) a clientes a usuarios por situaciones excepcionales que se pudieran dar.

Otros Conceptos:

- **Bolsa de horas Consultoría/desarrollos/implantación:** Se considera evento facturable el tiempo dedicado (en horas) por el Adjudicatario en resolver las peticiones que, en su momento, se encomienden a lo largo de la ejecución del contrato, pleno servicio, y siempre relacionadas con las actividades o servicios objeto del presente contrato, previo acuerdo y a través del correspondiente presupuesto de ejecución de los trabajos.

2.3. Otras definiciones:

2.3.1. Tecnología:

IVR: Respuesta de voz interactiva, consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas a través de reconocimiento de voz o de DTMF.

DTMF: Sistema de Marcación por tonos también denominado sistema multifrecuencial.

ACD: Distribuidor automático de llamadas a sistema de atención o grupo de agentes.

CTI: Tecnología que permite la integración y gestión de los diferentes canales de comunicación entre cliente y empresa.

IP-PBX: Equipo de comunicaciones diseñado para ofrecer servicios de comunicaciones a través de las redes de datos, también conocida como voz sobre IP (VoIP).

Red inteligente: Arquitectura independiente que permite la centralización de determinadas funciones de control y proceso que sirve para prestar servicios que requieren el manejo eficiente de un alto volumen de datos.

Plataforma Multicanalidad: Sistema ofertado por el Adjudicatario, de un único fabricante, a través del cual la interacciones procedentes de los distintos canales (teléfono, correo electrónico, fax, canal virtual,

carta, etc.) se integran en un único repositorio común a todos ellos disponiendo de informes de estado de las peticiones durante su ciclo de vida y una vez gestionada la petición, (on-line e histórico) teniendo una visión conjunta del cliente y de los indicadores de nivel de servicio establecidos para cada canal: por ejemplo, tiempos medio de operación, tiempos de espera, nivel servicio, resultados en las campañas de emisión, % de la penetración de datos, tiempos de resolución de escritos, tipología de petición/consulta etc. Su objetivo es fidelizar y mejorar el servicio a los clientes de Canal con el fin de afianzar relaciones duraderas y mejorar la experiencia de cliente.

Aplicaciones informáticas facilitadas por Canal para la prestación de los servicios:

Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales (Aplicación Web): En esta aplicación se registran todas las transacciones de clientes relacionadas con la gestión comercial, (contrataciones de suministro, modificaciones, alta de revisiones de facturas, quejas, facturación, cobro, generación de inspecciones, alta, escalado y resolución de escritos comerciales, escalado de peticiones, consultas y perfil de cliente, y en general todas las relacionadas con la gestión comercial que Canal tiene con sus clientes).

Visor Cartográfico interactivo (Aplicación web): a través de cual se obtiene información de los elementos del sistema geográfico, tales como: redes de distribución, aducción, redes de saneamiento y alcantarillado, acometidas de suministro de agua, callejero y catastro.

Oficina Virtual (Aplicación Web/APP): A través de la cual el ciudadano o cliente puede realizar diferentes consultas y transacciones.

Sistema de Gestión de Avisos y Trabajos relacionados con el abastecimiento, saneamiento y agua regenerada (Cliente Java). En esta aplicación se registran y consultan los avisos e incidencias comunicadas por un cliente o usuario de los servicios prestados por Canal, así como los trabajos, intervenciones, cortes que afectan al abastecimiento y saneamiento; Por ejemplo: avisos de rotura de acometida, falta de agua, congelación de contador, avisos relacionados con la calidad del agua, roturas en redes de alcantarillado etc.

Speech Analytics: Herramienta que permite monitorear el 100% de las llamadas categorizando las mismas, y facilitando la toma de decisiones que impacten en indicadores de eficiencia de los Adjudicatarios y de calidad y de experiencia cliente. Para ello los adjudicatarios podrán, o bien conectarse a la grabadora del actual adjudicatario de este servicio, (Sabio Group-Verint), o bien depositar las llamadas cifradas mediante el uso de un algoritmo de cifrado robusto¹, por cada tramo horario en el SFTP corporativo de Canal o cualquier otra aplicación que pudiera habilitar Canal para que el adjudicatario de los servicios de Speech pueda procesarlas y cargarlas en la herramienta.

¹ Se entiende como cifrado robusto aquél que se ha comprobado que es altamente resistente a ataques de criptoanálisis, como pueden ser el estándar OpenPGP (GnuPG) de infraestructura de clave pública o los algoritmos de cifrado simétrico (por ejemplo, AES-256). El uso de cualquiera de las dos opciones implica la custodia segura, eficaz, efectiva y garantista de la clave privada/simétrica por parte de los Adjudicatarios

Y otras que en futuro Canal pudiera contratar para la mejora de los servicios contratados.

2.3.2. Campañas de Emisión:

Fichero: Archivo identificado por el nombre de la campaña y compuesto por un número de registros (contratos) con la información necesaria para que éstos sean tratados por el Adjudicatario. Existen dos tipos:

- **Fichero de Ida:** Fichero con el número de registros a gestionar por el Adjudicatario que incorpora la información necesaria para su tratamiento.
- **Fichero de Vuelta:** Fichero tratado por el Adjudicatario con los resultados de la campaña conforme a los requerimientos que Canal defina en cada momento.

Contacto útil: Registro tratado por el grupo de agentes en el que se ha contactado con el interlocutor válido e informado conforme a los argumentarios específicos de cada campaña, independientemente del resultado obtenido.

Contacto útil positivo: Registro tratado por el grupo de agentes en el que se ha contactado con el interlocutor válido y se ha logrado el objetivo específico de cada campaña.

No contactado: Registro en el que no ha sido posible contactar con el interlocutor válido.

2.3.3. Definición de Indicadores de Nivel de Servicio:

Se define Indicador de Nivel de Servicio (INS) aquél que mide el desempeño de determinados atributos relacionados con el servicio prestado por el Adjudicatario.

Su definición y objetivo sirven para cuantificar la calidad del servicio y el grado de cumplimiento a los efectos de detectar posibles desviaciones y definir una línea de acción futura para corregir los desvíos.

Atención Telefónica Recepción:

- a) **Porcentaje de Atención (ATC):** Porcentaje de llamadas atendidas respecto al total recibidas.

Cálculo ATC: $(\text{Llamadas atendidas} / \text{Llamadas recibidas}) \times 100$

- b) **Nivel de servicio (NDS):** Porcentaje de llamadas atendidas antes de un umbral objetivo.

Cálculo NDS: (Llamadas atendidas antes de 30 segundos / Llamadas recibidas.) x 100

- c) **Tiempo medio de Respuesta (ASA):** Tiempo promedio en cola en la que se encuentran los llamantes antes de ser atendidos por el grupo de agentes. Este tiempo no incluye el tiempo menú en IVR y/o tiempo de atención automatizado.
- d) **% Transferencias:** Llamadas transferidas erróneamente por el agente a otro grupo de agentes. Este indicador se extraerá de la aplicación Speech Analytics.

Cálculo: (Total Llamadas transferidas / Total Llamadas recibidas.) x 100

- e) **% Resolución al primer contacto (FCR):** Porcentaje de transacciones gestionadas que se resolvieron adecuadamente en el primer contacto respecto del total de llamadas recibidas.

Este indicador se extraerá de los resultados de la herramienta speech Analytics.

Cálculo (FCR): (Llamadas resueltas en el primer contacto / Total Llamadas atendidas.) x 100

- f) **Encuestas de satisfacción (IVR):** Este indicador mide el grado de satisfacción del cliente para los siguientes atributos, valorándose a través de una escala numérica o de otro tipo:
- Grado de satisfacción respecto a la atención ofrecida por el agente.: 0-10
 - FCR: First Contact Resolution (sí/no/no lo sé)
 - NPS: Net Promoter Score (del 0 al 10) del Servicio Telefónico.

- g) **Transferencia a encuesta de satisfacción:** Porcentaje de llamadas atendidas y transferidas a encuesta de satisfacción de forma adecuada.

Cálculo (TES): Llamadas transferidas a encuesta / Llamadas atendidas

- h) **Grado de eficiencia del servicio (GES):** Este indicador mide una serie de atributos, relacionados con la atención prestada en el servicio, con pesos asignados a cada uno de ellos.
- a. FCR
 - b. Satisfacción
 - c. Adherencia a los argumentarios

El resultado de este indicador para cada uno de los agentes, únicamente se tendrá en cuenta cuando el número de llamadas atendidas sea igual o superior a la muestra representativa del total de llamadas atendidas para el servicio y periodo objeto del estudio.

Cálculo (GES):

$$GES = \frac{FCR \times Peso}{FCRM} + \frac{SAT \times Peso}{SATM} + \frac{Adh \times Peso}{AM} \geq 90,00\%$$

Donde:

FCR, SAT y Adh : resultado alcanzado en el servicio

Indicador	Siglas	Objetivos Max y Min	Pesos	Objetivo por indicador
FCR	FCRm	95%	33%	31,67%
FCR	FCRM	100%		
SAT	SATm	9,00	33%	30,00%
SAT	SATM	10,00		
Adherencia argumentario	Adhm	85%	33%	28,33%
Adherencia argumentario	AdhM	100%		
			100%	90,0%

Atención Telefónica Emisión:

- a) **% Contacto útil:** Porcentaje de registros tratados por el total de agentes en el que se haya contactado con el interlocutor válido e informado conforme a los argumentarios establecidos.

Cálculo: (Total Registros contacto útil / Total registros Base de Datos facilitada) x 100

- b) **% Contacto útil Positivo (otras campañas de emisión):** Porcentaje de registros tratados por donde se consiga el objetivo marcado en la campaña y ésta se haga efectiva

Cálculo: (Total Registros Contacto Útil Positivo/ Total registros Base de Datos facilitada) x 100

- c) **% Penetración en base de datos:** Total registros tratados respecto al total de la Base de Datos facilitada en cada campaña de emisión.

Cálculo: (Total registros tratados / Total registros Base de Datos facilitada) x 100

- d) **% No contactado:** Porcentaje de registros tratados donde no es posible contactar con el interlocutor, por ejemplo, fax, comunica, no contesta, cortada, ilocalizable, etc. Este evento se considerará no facturable.

Cálculo: (Total registros no contactados / Total registros Base de Datos facilitada) x 100

- e) **Máximo número de intentos:** Registros tratados donde no ha sido posible contactar, tras realizar un máximo de 3 intentos.

Cálculo: Total registros tratados con máximo número de intentos / Total registros no contactado

Atención Escrita:

- a) **% Plazo de resolución (Puntualidad):** Porcentaje de transacciones (resolución o escalado de escritos) procesadas dentro del objetivo de duración del ciclo

Cálculo: (Total registros procesados dentro del ciclo / (Total registros recibidos- Total registros dentro de ciclo) x 100

Siendo **Duración de ciclo:** Tiempo transcurrido (horas) desde el alta del escrito en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales hasta su resolución o escalado por parte de los Adjudicatarios.

Duración del ciclo: Fecha alta en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales – Fecha de resolución o escalado

- b) **Pendientes Vencidas:** Transacciones no procesadas, (atención escrita) que están fuera de ciclo. Este indicador se mide a través de tiempos ponderados de retraso.

Cálculo:

$$Pte Vencida = \frac{T1 \times R1 + T2 \times R2 + \dots + Tn \times Rn}{R1 + R2 + \dots + Rn}$$

Donde:

Siendo el conjunto de datos (T1, T2...Tn) el número de días fuera ciclo y el conjunto de datos (R1, R2...Rn) el número de documentos fuera de ciclo.

Siendo **Duración de ciclo**: Tiempo transcurrido (horas) desde el alta del escrito en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales hasta su resolución o escalado por parte de los Adjudicatarios.

Duración del ciclo: Fecha alta en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales – Fecha de resolución o escalado

- i) **% Resolución al primer contacto (FCR)**: Porcentaje de transacciones gestionadas que se resolvieron adecuadamente en el primer contacto respecto del total de escritos recibidos.

Este indicador se extraerá de los resultados de la herramienta Texts Analytics o del propio sistema comercial de Canal.

Cálculo (FCR): (Escritos resueltos en el primer contacto /Total escritos gestionados.) x 100

- j) **Índice de Calidad Percibida**: Grado de satisfacción respecto a la respuesta/gestión dispensada por el agente (del 0 al 10)
- k) **Grado de eficiencia del servicio (GES)**: Este indicador mide una serie de atributos, relacionados con la atención prestada por el servicio, con pesos asignados a cada uno de ellos.
- FCR
 - Gramática y ortografía en aquellos textos libres
 - SAT

Cálculo (GES):

$$GES = \frac{FCR \times \text{Peso}}{FCRM} + \frac{SAT \times \text{Peso}}{SATM} + \frac{GYO \times \text{Peso}}{GYO} \geq 93,50\%$$

Donde:

FCR, SAT y GYO : resultado alcanzado en el servicio.

El resultado de este indicador para cada uno de los agentes, únicamente se tendrá en cuenta cuando el número de escritos atendidos sea igual o superior a la muestra representativa del total de escritos gestionados para el servicio y periodo objeto del estudio.

Indicador	Siglas	Objetivos Max y Min	Pesos	Objetivo por indicador
FCR	FCRm	95%	35%	33,25%
FCR	FCRM	100%		
SAT	SATm	9,00	30%	27,00%
SAT	SATM	10,00		
Gramática y Ortografía	GYOm	95%	35%	33,25%
Gramática y Ortografía	GYOM	100%		
			100%	93,5%

I) WhatsApp/Chat comercial:

Primer tiempo de respuesta (FRT) : Porcentaje de chat atendidos antes de un umbral objetivo. Este indicador se refiere a la primera respuesta, con carácter general suele ser la bienvenida al cliente.

Cálculo FRT: (Chat atendidos antes de 15 segundos / nº chat iniciados.) x 100

Promedio total de tiempos entre respuestas (PTR): Promedio de respuesta entre todos los chats recibidos.

Cálculo:

$$PTR = \frac{T1 + T2 + \dots + Tnx}{Nrespuestas}$$

Donde:

Siendo el conjunto de datos (T1, T2...Tn) Tiempo de respuesta en cada pregunta y Nrespuestas el número de contestaciones totales en el chat.

Así mismo y para garantizar la correcta ejecución de este servicio será de obligado cumplimiento el método FIFO (First In First Out). El servicio se prestará procesando primero la transacción más antigua.

Atención al Back Office:

- a) **Duración de ciclo:** Tiempo transcurrido (contado en días laborables) desde la recepción de las comunicaciones devueltas (envíos postales y correos electrónicos devueltos), hasta su registro, como devuelto, el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales.

Duración del ciclo: Fecha de recepción – Fecha de registro en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales

- b) **% Plazo de resolución (Puntualidad):** Porcentaje de transacciones del back office procesadas dentro del objetivo de duración del ciclo

Cálculo (Puntualidad): (Total registros procesados dentro del ciclo / Total registros recibidos) x 100

- c) **Pendientes Vencidas:** Transacciones no procesadas, (del back office) que están fuera de ciclo. Este indicador se mide a través de tiempos ponderados de retraso.

Cálculo:

$$Pte Vencida = \frac{T1 \times R1 + T2 \times R2 + \dots + Tn \times Rn}{R1 + R2 + \dots + Rn}$$

Donde:

Siendo el conjunto de datos (T1, T2...Tn) el número de días fuera ciclo y el conjunto de datos (R1, R2...Rn) el número de documentos fuera de ciclo.

Así mismo y para garantizar la correcta ejecución de este servicio será de obligado cumplimiento el método FIFO (First In First Out). El servicio se prestará primero procesando la transacción más antigua.

Comunes de todos los servicios:

- a) **Carta de servicios:** Si una gestión fuera objeto de indemnización por incumplimiento de la Carta de Compromisos con el Cliente publicada en <https://www.canaldeisabelsegunda.es/clientes>, y ésta fuera imputable al contratista, éste asumirá los costes relativos a la misma.
- b) **Índice de Calidad Ofrecida:** Porcentaje de transacciones monitoreadas para cada servicio, por Canal, o empresa externa, que cumple con los procedimientos establecidos por Canal. La Calidad

ofrecida se medirá a través de los indicadores de: Precisión Error Crítico Usuario Final, Precisión Error Crítico de Negocio, y Precisión Error Crítico de Cumplimiento.

Cálculo: $1 - (\text{Transacciones monitoreadas con errores} / \text{Total transacciones monitoreadas})$

- c) **Monitoreo de agentes:** Porcentaje de monitos realizadas a agentes:

Cálculos agentes: $n \times \text{número de agentes} / 3 \times \text{número de agentes}$

Donde n = número de monitos realizadas por agente.

- d) **Monitoreo Nuevas campañas/servicios:** Porcentaje de monitos realizadas en los servicios antes nuevas campañas o productos:

Cálculo campañas: $n / 100$

Donde n = número de monitos realizadas en el servicio durante la primera semana de la puesta en marcha de la nueva campaña o producto.

- e) **IVR Tasa de error:** Porcentaje de transacciones completadas por el cliente en aquellos desarrollos responsabilidad del adjudicatario, por ejemplo, IVR para pagos cumpliendo con la PCI.

Cálculo: $1 - (\text{Transacciones con errores} / \text{Total transacciones realizadas})$

- f) **% Disponibilidad:** Porcentaje del total de horas sin incidencias en los servicios objeto del presente proceso de licitación. Este indicador no es objeto de bonificación.

Cálculo: $\% \text{Tiempo de indisponibilidad en el servicio} - \% \text{Disponibilidad Objetivo}$

$\% \text{Tiempo de indisponibilidad} = (\text{Tiempo de indisponibilidad en el servicio} / \text{Tiempo prestación del servicio}) \times 100$

- g) **Activación de retén para el servicio de averías:** El tiempo máximo de activación del retén para el servicio de averías, será de media hora, desde la comunicación de Canal a los adjudicatarios.

- h) **Rotación del servicio:** El número de agentes que causan baja en la campaña para el periodo x / Promedio de agentes asignados en la campaña en el periodo x.

- i) **Tiempo en cobertura de puestos:** Tiempo máximo para incorporar al personal necesario, en caso de incumplimiento de los Indicadores de Nivel de Servicio de forma reiterada, según se detalla en el apartado 8 del presente documento.

2.4. Definición de Plataforma:

Plataforma de Contact Center (Plataforma Principal): Un único establecimiento donde se prestarán todos los servicios objeto del presente contrato, y que deberá proporcionar el Adjudicatario. Los licitadores en sus especificaciones técnicas deberán incluir la dirección y localización del local desde donde se prestarán los servicios.

A este respecto se ha de señalar que los servicios de atención a cartas, series documentales y codificación de cartas devueltas requerirán de una valija diaria entre la Plataforma de los Adjudicatarios y Canal, para la entrega de la documentación original y las cartas devueltas de las gestiones realizadas el día anterior.

Plataforma de Contact Center (Plataforma de Contingencia): Local es donde se prestarán todos los servicios objeto del presente contrato, en caso de incidencia en la principal que impida la prestación del servicio desde la misma, y que deberá proporcionar el Adjudicatario. Los licitadores en sus especificaciones técnicas deberán incluir las direcciones y localizaciones del local desde donde se prestarán los servicios.

3. INFORMACIÓN GENERAL

3.1. Ubicación Plataforma de Contact Center:

El Adjudicatario deberá proveerse de un único espacio habilitado para la prestación del servicio del Centro de Atención Telefónica al Cliente y Gestión Escrita. Asimismo, el Adjudicatario deberá proveerse de centro/s alternativos para poder hacer frente a posibles contingencias de la plataforma principal, describiendo, en el apartado de las especificaciones técnicas que corresponda el plan de continuidad y los tiempos estimados de restauración del servicio en caso de incidencia en la Plataforma principal.

Los licitadores deberán indicar en sus especificaciones técnicas, obligatoriamente, la dirección y localización del local de la Plataforma principal de Contact Center y la de Contingencias desde los que van a prestar el servicio. La ubicación de dichos centros no podrá ser modificada, salvo autorización expresa y por escrito de Canal.

El local o locales, mobiliario, tecnología Multicanalidad, equipos informáticos, licencias de software y autorizaciones administrativas, así como cualesquiera otros requisitos necesarios para la instalación del Centro de Atención Telefónica y Gestión Escrita, serán responsabilidad de los Adjudicatarios y a su cargo, así como el mantenimiento y coste de los distintos suministros (luz, agua, gas, etc.).

La Plataforma principal y la de contingencias desde las que se prestarán los servicios se ubicarán dentro del territorio de la Unión Europea. La prestación del servicio se realizará con un perfecto dominio del castellano, dando cumplimiento a lo establecido en los pliegos y al tratamiento de la documentación original, organización en carpetas de series documentales y entrega de cartas devueltas.

Deberá existir un espacio habilitado en la misma plataforma principal destinada a personal de Canal o terceros asignados por el responsable del contrato, con el objetivo de realizar la supervisión y seguimiento de los servicios prestados por el Adjudicatario. Los gastos correspondientes a desplazamientos, hoteles y dietas para los formadores, auditores, o terceros y personal de Canal serán sufragados por el Adjudicatario. En todo caso se evitará la pernoctación del personal de Canal o terceros. El número de horas año, máximo a cubrir el citado puesto de trabajo será como de 50.

Si el adjudicatario hubiera ofertado como plan de contingencia el teletrabajo éste se ajustará a la normativa vigente en cada momento y en su caso al Convenio Sectorial que les aplique, además de cumplir con lo establecido en el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores.

3.2. Calendarios y Horarios: Plataforma de Contact Center

El calendario de prestación del servicio será el oficial laboral de la Comunidad de Madrid.

El Adjudicatario, a requerimiento del Canal, deberá adaptar el horario y número de días de prestación del servicio a las necesidades que en cada momento se puedan requerir. Dichas modificaciones, en todo caso, se avisarán al Adjudicatario lo antes posible.

ATENCIÓN TELEFÓNICA RECEPCIÓN			
	lunes a viernes	sábados	domingos y festivos
Atención al Cliente	08:00 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio
Click to Call	08:00 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio
Retrollamada	08:00 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio

Centralita	07:30 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio
------------	---------------	--------------	--------------

ATENCIÓN TELEFÓNICA EMISIÓN

Horarios Campañas de Emisión

	lunes a viernes	sábados	domingos y festivos
Comunicación de consumos anómalos/Otras campañas de emisión	10:30 a 14:00 15:00 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio

Para el servicio de emisión, se realizarán como mínimo 3 intentos por registro en los casos de no contactabilidad, distribuidos a lo largo del tramo horario establecido para cada campaña, cumpliendo con las siguientes premisas:

- Entre el primer y segundo intento, al menos, deben transcurrir un mínimo de 120 minutos.
- Para el servicio de comunicación de consumos anómalos debe efectuarse el primer y segundo intento en la franja horaria de 15:00 a 20:00, el tercero deberá realizarse en la franja de 10:30 a 14:00 horas del día siguiente.

No obstante lo anterior, los Adjudicatarios analizarán aquellos tramos horarios y días de la semana en los que el ratio de contactabilidad sea más efectivo, cumpliendo con los protocolos de buenas prácticas.

ATENCIÓN ESCRITA

Horarios de Atención Escrita

	lunes a viernes	sábados	domingos y festivos
Atención escrita	08:00 a 20:00	08:00 a 15:00	Sin servicio
Atención a Chat /mensajería	10:00 a 22:00	08:00 a 15:00	Sin servicio

3.3. Descripción del servicio de Atención al Cliente

Este servicio se presta a través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales, descrito en el apartado de definiciones y que es aportada por Canal.

Este sistema soporta toda interacción comercial con el cliente, a modo informativo y no limitativo contempla los siguientes módulos, a través de los cuales el servicio de atención al cliente atenderá cualquier petición, consulta o gestión por parte de un cliente o un cliente potencial:

Consultas Generales:

Este módulo centraliza la información específica del cliente: datos básicos del suministro, dirección abastecida, usos, forma de pago, saldo, cuenta corriente, situación de peticiones de cliente, documentación generada al cliente, documentación remitida por el cliente, alarmas visuales para captura y actualización de la BBDD, tales como móviles, email, etc.

Atención al Cliente

Este módulo centraliza las comunicaciones que, a través de diferentes canales, se establecen con los clientes. Gestiona, mediante un completo conjunto de procesos y un eficiente gestor de tareas (definido posteriormente), todos los servicios solicitados por el cliente y su seguimiento. A modo de ejemplo se trata de solicitudes de información, contratación de servicios de suministro de abastecimiento de agua, saneamiento y agua regenerada, cambios de titularidad, modificación de instalaciones, bajas y restablecimientos, conexión al alcantarillado, etc.

A través de este módulo y del gestor de tareas, se puede realizar el escalado por parte de los Adjudicatarios de aquellas peticiones que, por procedimiento, no deban ser resueltas por éste y deban ser gestionadas por las áreas de Canal. De igual modo sirve como medio de interlocución entre el Adjudicatario y el Área responsable del contrato en Canal, para temas relacionados con la gestión comercial, tales como resolución de dudas, comunicación de errores, etc.

Inspecciones, Cortes, Acometidas

Gestiona el tratamiento integrado de las peticiones de órdenes de trabajo necesarias en la gestión comercial (Ejecución de Obras, Inspección, Conexiones de Servicio, Alcantarillado, Cortes del Suministro, Restablecimientos, Condenas...), citación con los clientes, su gestión administrativa (licencias, permisos), y su liquidación.

Es en estos procesos donde se consolida en el Sistema de Información Geográfica la información definitiva de las características técnicas de la instalación y su ubicación.

Lecturas y Facturación

Seguimiento integral de toda la operativa relacionada con los procesos de lectura de los contadores, con independencia de su situación contractual, tanto para realizar un seguimiento y control de los mismos como para su facturación.

Este módulo incorpora una serie de herramientas para tramitar, de forma más ágil y eficaz, los procesos necesarios para garantizar la calidad de la facturación

Gestión del Cobro

Incorpora la funcionalidad necesaria para realizar el seguimiento y cancelación de la deuda de los clientes, posibilitando el aplazamiento de pagos a fin de buscar las fórmulas de cancelación de la deuda antes de proceder a la suspensión del suministro.

Pago con tarjeta

Gestiones orientadas al abono de la factura en el momento de la llamada, a través de un sistema de pasarela de pago puesto en marcha e integrado por el Adjudicatario.

Tesorería

Funciones orientadas a gestionar: el cobro, traspasos y devoluciones de saldo a los clientes, así como todo lo relacionado con los diferentes movimientos de cuenta corriente de los clientes.

Campaña de Contadores

Módulo para la gestión de campañas de renovación o revisión de contadores que cumplen las condiciones fijadas originariamente mediante parámetros definidos por Canal. Este módulo genera las correspondientes órdenes de trabajo para el colectivo de contadores seleccionado.

Quejas, sugerencias y peticiones

Gestión de comunicados recibidos por diferentes canales: oficina virtual, cartas (Registro), faxes (Right-Fax), correo electrónico, teléfono.

El proceso contempla la notificación del acuse de recibo al notificante y un completo sistema de gestión para canalizar la notificación al área competente en función de su naturaleza, obtención de informes y elaboración de respuesta al notificante, aportando recordatorios a los encargados de la gestión para el cumplimiento de plazos.

Alcantarillado

Gestión de expedientes y licencias de alcantarillado para la contratación de nuevas acometidas o legalizaciones de alcantarillado, así como solicitudes de reparación o visitas a la red.

Web y oficina virtual

La Oficina virtual de clientes emplea el sistema de Gestión Comercial como base del contenido que se publica y gestiona. Las tareas y actividades desencadenadas desde este Canal Virtual son procesadas y gestionadas desde la aplicación.

Las gestiones que se pueden realizar a través de la oficina virtual se pueden dividir en:

Área pública: Zona a la que tiene acceso cualquier persona sin necesidad de estar registrado y en la que pueden descargarse la información de tarifas o procedimientos de gestión, así como realizar diversas gestiones comerciales como solicitudes de información o de contratación sobre determinados servicios, o gestiones relacionadas con la propia oficina virtual como el alta de usuario o la recuperación de contraseña.

Área privada: Para entrar en esta zona es necesario estar registrado como usuario de la oficina virtual y en ella se puede consultar y modificar determinados datos del contrato, suministrar autolecturas, reclamar facturas, realizar pagos con tarjeta y otras gestiones.

Para facilitar el uso de la oficina según el perfil del cliente se han creado diferentes portales:

Portal de particulares: Destinado a clientes que deseen realizar gestiones comerciales relacionadas con sus contratos de suministro de agua.

Portal para empresas: Destinado a personas que representan o gestionan contratos de suministro de agua de empresas.

Portal para administradores de finca: Destinado a personas que representan o actúan como administradores de fincas y que, por tanto, gestionan diversos contratos pertenecientes a diferentes titulares.

Descripción del Servicio desborde de Averías: Este servicio se presta a través de la aplicación de Gestión de Avisos y Trabajos relacionados con el abastecimiento, saneamiento y agua regenerada), descritas en el apartado de definiciones, aportadas por Canal.

Conforme a los procedimientos establecidos en cada momento por Canal, cuando un llamante nos informe la primera vez sobre una incidencia en el abastecimiento o saneamiento, el operador que atiende la llamada, cumplimentará un formulario a través del Sistema de Gestión de Avisos y Trabajos relacionados con el abastecimiento, saneamiento y agua regenerada, recogiendo al menos los siguientes datos:

Datos Básicos:

- Tipo de informante: a través de un desplegable
- Número de contrato de suministro asociado a la incidencia, cuando proceda.
- Datos del informante: Nombre y apellidos y teléfono de contacto, preferiblemente móvil.
- Dirección de finca afectada

Datos Específicos:

- Tipo de Red afectada: abastecimiento / saneamiento/reutilización.
- Tipo de aviso: a través de un desplegable
- Descripción de la incidencia: información facilitada por el informante
- Fecha y hora de la observación.

En el proceso del alta del aviso, se asignará de forma automática, la zona afectada y el área de Canal responsable de su resolución.

Generado el aviso, el Sistema de Gestión de Avisos y Trabajos relacionados con el abastecimiento, saneamiento y agua regenerada, si el informante facilitó un teléfono móvil, remitirá por SMS de forma automática el número de aviso generado y, en su defecto, el gestor que atiende la llamada informará del mismo.

Para el caso de reincidencia en el aviso, el sistema posibilita generar de forma automática un duplicado del original, pudiendo modificar los datos que se estimen oportunos. Durante este proceso, si se detectara insatisfacción por parte del llamante se generará la correspondiente alta de queja a través el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales. Dicha gestión podrá ser realizada por el propio servicio o bien a través de una transferencia de la llamada al grupo de agentes que corresponda.

No obstante lo anterior, en todos los casos se analizará el posible motivo de la incidencia, consultando en el Sistema de Gestión de Avisos y Trabajos los posibles cortes o trabajos programados, así como el resto de información que sea precisa, por ejemplo, avisos recientes del mismo tipo en la zona, incidencias próximas, información incluida en el mensaje de la incidencia, y uso del tipo de información conforme a la RGPD.

En todo caso el gestor que atienda la llamada se ajustará, en su caso, a los argumentarios que en cada momento se implemente por Canal en el Sistema de Gestión de Avisos y Trabajos.

Dada la sensibilidad de este servicio se requiere de una garantía adicional de cobertura cuando se den circunstancias especiales que pudieran provocar un incremento en el número de llamadas como consecuencia de falta de agua por roturas en la red de distribución, problemas en la calidad del agua, situaciones de congelación de instalaciones por bajas temperaturas, y en general aquellas que afecten al sistema de abastecimiento y saneamiento.

Para hacer frente a estas situaciones el servicio debe contar con un sistema de retenes, compuesto por un equipo de agentes formados y preparados en disposición de ser localizados, convocados y con incorporación inmediata para atender llamadas fuera de horario del Servicio de Atención al Cliente. Para estos casos y previa autorización por parte del responsable del contrato en Canal, se podría admitir el teletrabajo, la transferencia de llamadas a otra Plataforma, u otra medida propuesta por el Adjudicatario al objeto de atender el máximo número de llamadas.

Este equipo de retén será complementario al uso del sistema IVR, dispositivo tecnológico que permite atender e informar a los clientes o ciudadanos mediante la emisión de mensajes previamente grabados.

El Adjudicatario será el responsable de constituir, dotar y activar el servicio de retén, cuya composición será de al menos 10 agentes y un responsable del retén, debiendo ser este último el responsable del servicio, coordinador o supervisor.

Semanalmente se asignará al servicio de retén al menos 5 agentes más el responsable del mismo. Éste será el encargado de activar el servicio de retén y convocar al personal adscrito al mismo. El retén, se podrá prestar desde la propia Plataforma, a través de teletrabajo, u otro medio que garantice la prestación del servicio en un máximo de media hora desde la activación del mismo.

No obstante lo anterior, y en caso de duda, se podrá contar con la colaboración de Canal, para la toma de decisiones. Pudiendo Canal solicitar activar el mismo.

El Adjudicatario informará, en todo caso al responsable del contrato en Canal, de las acciones llevadas a cabo, la activación del retén y el modo, (atención en Plataforma, teletrabajo, etc.).

3.4. Descripción del servicio de Centralita Corporativa

Servicio de Centralita alojado actualmente en los servidores de Vodafone. Aunque realmente se trata de un Call Center cuya potencialidad limitamos para ofrecer los servicios de centralita.

Esto es así por la necesidad del servicio de centralita que precisa Canal y la posibilidad que permite la configuración particularizada por el propio cliente.

Puede alcanzar cualquier tipo de dispositivo con la particularidad de que tenga un DDI o una numeración nómada lo que le hace independiente de la localización geográfica. Esto permite asociarla a cualquier tipo de dispositivo.

La configuración se hace vía web, pudiéndose logar varios usuarios dependiendo del rol que desempeñaría, administrador, supervisor, agente.

La característica más sobresaliente es que se puede hacer uso de las características de una centralita avanzada y configurarla y particularizarla para la necesidad del usuario de forma online por el propio cliente.

La tecnología de acceso es ToIP sobre internet, lo que permite la movilidad que ofrece internet, que junto con la asociación de DDI o la numeración nómada permite la independencia geográfica y el tipo de dispositivo vocal.

Como cualquier call center, permite la realización de informes.

Las posibilidades operativas son:

Gestión de cualquier tipo de número público o DDI

Definición de roles de call Center: Agente y Supervisor

La aplicación consta de varios módulos en modo de pago por servicio o licencia

- Licencia por agente/supervisor
- Nodo de salida
- Nodo de grabación y grabación a demanda
- Nodo de alerta para avisos de incidencias en el tratamiento del Call Center
- Nodo de Control
- Nodo caller: gestión de listas blancas/negras, enrutamientos automáticos en función del DDI

3.5. Descripción del servicio de Atención Escrita

Este servicio se presta a través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales, donde diariamente y de forma automática se cargan todas las peticiones escritas relacionadas con la gestión comercial. Este proceso genera para su tratamiento los datos básicos de la petición:

- Canal de entrada: Fax/Oficina Virtual/carta/correo electrónico/etc.
- Fecha de entrada en Canal y fecha de entrada en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales.
- Documento escaneado

Para el caso de peticiones con escrito original (cartas) en un 80% de las mismas el sistema dispone del documento escaneado completo, en el otro porcentaje se escanea parcialmente el mismo. Para el caso de fax, correo electrónico, app, oficina virtual, el documento está escaneado completamente y no requerirá ninguna gestión adicional a la propia resolución o escalado.

En los casos de escritos originales el Adjudicatario diariamente, antes de las 12:00 am, recogerá y devolverá en las instalaciones de Canal, (actualmente en José Abascal nº 10 4ª Planta) la documentación original a gestionar y/o gestionada del día anterior.

Toda documentación original deberá ser organizada en su correspondiente carpeta de serie documental, Canal proveerá al Adjudicatario de las carpetas necesarias, en base a la demanda que en cada momento se pudiera ir dando.

Una vez recibida la tarea con los datos básicos, el Adjudicatario deberá catalogar la petición del cliente, incorporando al menos en el sistema:

Datos Básicos:

- Breve descripción de la petición (para ello el gestor tendrá acceso desde el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales a visualizar la imagen del escrito).

- Datos del solicitante (nombre y apellidos, NIF, teléfono, datos de contacto y vía preferente de comunicación).
- Asociación del escrito del cliente a su contrato, expediente, petición información, etc.

Datos Específicos:

- Tipo de gestión a realizar, a través de un desplegable.
- Motivo/s del escrito: campo libre donde se indica lo solicitado por el cliente.
- Área resolutora: en este caso podrá ser el propio Adjudicatario, o algún área de Canal (para este último caso escalado de la petición).
- Generación de la petición (tarea) al área responsable.

Una vez generada la petición (tarea), si ésta fuera responsabilidad de Canal, el Adjudicatario dará por finalizada la gestión y, en el caso de documentos originales, remitirá al área responsable en Canal el documento original, para su tratamiento y resolución.

En los casos en los que la petición pudiera ser resuelta por el propio Adjudicatario, éste resolverá la petición (tarea) informando en el sistema de las actuaciones realizadas y gestionando el alta del proceso concreto en el sistema comercial. Por ejemplo, actualización de datos bancarios, cambio de titularidad, etc.

Se ha de señalar, que el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales en base al proceso dispone de cartas/documentación que se remiten de forma automática, sin necesidad de intervención por parte del agente. En otras ocasiones y dada la particularidad del asunto, es preciso redactar una carta comercial. En cualquier caso, el sistema está provisto de párrafos de ayuda previamente definidos para aquellas contestaciones comerciales que requieren de una mayor personalización.

Así mismo se ha de señalar que el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales está provisto de un módulo en el que cada gestor(a)/teleoperador(a) dispone de su propia agenda con todas las tareas organizadas por tipología, fecha de entrada y situación.

Respecto a la Oficina Virtual, Canal, pone a disposición de los clientes, un canal virtual (Oficina en internet) a través del cual se pueden tramitar distintas gestiones, tales como gestiones sobre un contrato, gestión de solicitudes, consultas, solicitudes de información, factura on-line, comunicación de incidencias o averías en el suministro, solicitud de contratación del suministro, etc. Esta aplicación web y su mantenimiento es responsabilidad y a cargo de Canal.

Respecto al servicio de Atención a Chat de la Oficina Virtual y colaboración web, este servicio consiste en atender aquellas peticiones de clientes a través de un chat dando respuesta a lo planteado e incluso y si fuera necesario ofrecerle colaboración web.

No obstante, lo anterior, y con el objeto de disponer de los informes requeridos en el presente proceso de licitación, los adjudicatarios integrarán en la herramienta multicanal el número de escritos a gestionar, así como su estado, pendientes de resolver, resueltos, etc.

Para el caso de documentos originales, (cartas) la documentación se organizará en cada serie documental que gestione y resuelva el Adjudicatario desde el servicio de Gestión Escrita. Los documentos se tratarán, clasificarán, ordenarán en series documentales.

Para este caso las unidades productoras (Servicios de Gestión Escrita), serán responsables de clasificar, ordenar y transferir la documentación en su correspondiente serie documental.

Por tanto, las series documentales se corresponden con procedimientos normalizados cuyos expedientes (documentación) se generan como consecuencia de los servicios contratados en el presente proceso de licitación.

En los servicios de Atención Escrita se inician los procesos comerciales y por tanto los expedientes físicos que documentan los trámites realizados.

A modo informativo y no limitativo Canal proporcionará las siguientes carpetas de series documentales:

- Expedientes de ejecución de acometida
- Expedientes de actuaciones previas en instalaciones para la contratación de suministro de agua para consumo humano
- Expedientes de contratos de suministro de agua
- Expedientes de contratos de suministro de agua de obra
- Expedientes de contratos de agua por cambio de titularidad/subrogación
- Expedientes de contratos de suministro de agua por modificación de servicios (servicios con suministro)
- Expedientes de modificación de datos del contrato de suministro
- Expedientes de bajas de contratos de suministro
- Expedientes de restablecimiento del suministro de agua
- Expedientes de bonificaciones de facturación del suministro del agua
- Expedientes de suministro de agua por cisternas y bocas de riego
- Expedientes de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Expedientes de suministro en suelo urbano o urbanizable
- Otras series documentales

Las carpetas de series documentales deberán cumplimentarse al menos con los siguientes datos:

- Fecha
- Unidad productora
- Número de contrato de suministro de agua

- Fecha del documento
- Nombre del documento

El Adjudicatario diariamente entregará a Canal, (actualmente en José Abascal nº 10 4ª planta) toda la documentación organizada en su correspondiente serie documental, cumpliendo en todo caso los objetivos de los indicadores señalados en el presente proceso de licitación.

Señalar a este respecto, que los costes asociados a la respuesta a las peticiones de clientes realizadas por carta, (documentos originales) serán a cargo de Canal

3.6. Descripción del servicio de Gestión del Back Office

3.6.1. Codificación de comunicaciones devueltas

Este servicio se presta a través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales, donde diariamente se codifica la no recepción de aquellos envíos postales/correos electrónicos en los que no ha sido posible la entrega al destinatario, entre otras causas: por ser la dirección incorrecta, destinatario desconocido, fallecido/a, buzón roto, mail incorrecto, etc.

El registro de la devolución se realiza a través de un lector de código de barras, (que suministra Canal a los Adjudicatarios) que se ha de pasar por la carta comercial. Este proceso localiza: el documento, el contrato, la fecha de edición del documento, para una vez introducida la fecha de la devolución, y el motivo, el sistema modifique el estado de la carta comercial (envío postal) de “enviado” a “devuelto”. Esta gestión se puede realizar masivamente.

En los casos de cartas devueltas los Adjudicatarios diariamente, antes de las 12:00 am, recogerá y devolverá en las instalaciones de Canal, (actualmente en José Abascal nº 10 4ª Planta) la gestionados el día anterior.

De igual modo, los Adjudicatarios del presente proceso de licitación realizarán la destrucción controlada y diaria, de aquellos envíos que han sido tratados. La destrucción de los envíos, (cartas) se realizará en las instalaciones de Canal, actualmente en Cl. Santa Engracia, nº 125, 28003, Madrid.

Para el caso de correos electrónicos con fallos de entrega, (no llegaron a su destinatario), se codificará la devolución manualmente, aportando el código de envío y el motivo de devolución. Incorporados estos datos, el sistema automáticamente modifica la situación del envío del comunicado de “enviado” a “devuelto”.

El objetivo de este servicio es tener un control de aquellas comunicaciones que no han sido entregadas a su destinatario y subsanar la situación para evitar nuevas devoluciones.

3.6.2. Bolsa de horas

Consecuencia de situaciones especiales, Canal podrá encomendar a los Adjudicatarios tareas relacionadas con la atención al cliente y ciudadano, por ejemplo:

- Gestión comercial back office: contrataciones masivas de suministro, actualización masiva de las BBDD, recepción masiva de documentación, y otras actividades comerciales que por circunstancias de la producción sean necesarias encomendar a los Adjudicatarios.
- Atención telefónica y escrita: Dentro y fuera de horario comercial. Estas horas se podrán contratar en cualquier día de la semana incluidos fines de semana, domingos y festivos. Ejemplos:
 - o Atención telefónica de incidencias y averías consecuencia de situaciones por helada
 - o Atención telefónica (recepción y emisión) a clientes a usuarios por situaciones excepcionales que se pudieran dar.

Para ello, Canal remitirá al Adjudicatario un informe en el que detallará la/s actividad/es concretas a realizar, el tiempo medio de gestión, así como los plazos de resolución. El Adjudicatario en base al informe remitido realizará el cálculo de las horas necesarias, proponiendo un presupuesto, acorde al coste/hora ofertado por el licitador, que previamente deberá ser aceptado por Canal.

Se ha de señalar que las horas a facturar, serán las horas productivas de trabajo y en ningún caso se incluirán las relativas a descansos PVD, AUX, etc. En todo caso deberán cumplir los indicadores de eficiencia establecidos en el presente documento.

En este servicio se incluirán las horas de retén para el servicio de averías, así como el “call to me” de la oficina virtual, y en su caso la “retrollamada”.

3.7. Descripción del servicio de Campañas de Emisión

Diariamente, a través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales, se genera el fichero de Ida (ver apartado de definiciones) de aquellos registros a tratar por el Adjudicatario, éstos se depositan en una unidad compartida de red al que Canal dará acceso al Adjudicatario, cargándose éste en la aplicación informática titularidad de los Adjudicatarios para su tratamiento y realizando una copia de seguridad del fichero.

Una vez tratado y en base a los indicadores de % porcentaje de penetración, número máximo de intentos y conforme al horario establecido para este servicio, el Adjudicatario devolverá el fichero de vuelta (ver apartado de definiciones) en el mismo directorio desde donde lo recogió.

Canal a través de un proceso automático cargará el resultado de la gestión en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales

3.7.1. Comunicación de consumos anómalos

Este servicio trata de advertir al cliente de un aumento de consumo y asesorarle a través de argumentarios previamente definidos.

El Adjudicatario realizará la llamada al teléfono/s facilitado/s en el fichero, a título informativo, pero no limitativo, los motivos del resultado de esta campaña son los que a continuación se detallan:

Se justifica el aumento del consumo: el cliente informa que el aumento está justificado, por ejemplo, aumento en número de habitantes de la vivienda, llenado de piscina, riegos, etc.

No se justifica el aumento del consumo: el cliente desconoce el motivo por el que se ha producido el aumento del consumo, en este caso el agente, informará de cómo detectar una posible fuga en su instalación interior y, en su caso, cómo reclamar por este motivo.

Actualmente este servicio se presta en horario de 15:00 a 16:00 horas no requiriéndose un número máximo de intentos en tramos horarios específicos. Los resultados actuales de esta campaña con un TMO de 95 segundos son los que a continuación se detallan, siendo objetivo de Canal aumentar el ratio de contactabilidad:

EXCESO DE CONSUMO	
REGISTROS TRATADOS	100%
% DE PENETRACIÓN SOBRE LA BASE	100%
CONTACTOS ÚTILES	40%
Exceso justificado	45%
Exceso no justificado	55%
NO CONTACTADO	60%
Cerrado por máximo nº de intentos	8%
Teléfono erróneo	7%
No contesta	45%
Volver a llamar	1%
Cortada	2%
Fax	1%
Comunica	1%
Contestador automático	17%
Ilocalizable	19%

3.7.2. Descripción del servicio otras campañas de emisión

Canal se reserva el derecho de contratar al Adjudicatario otras campañas de emisión relacionadas con el ámbito de la gestión comercial, tales como actualización de la base de datos, captación de cliente en el servicio de factura electrónica, oficina virtual, u otras campañas que pudieran surgir a lo largo del plazo de ejecución de contrato.

En caso de iniciar una nueva campaña, Canal remitirá al Adjudicatario un documento describiendo el número de registros a tratar, tiempo estimado de argumentario, objetivo de la campaña, resultados de la misma, horario del servicio, vigencia de la campaña, periodicidad de la misma, y otros datos de interés relacionados con ésta.

El Adjudicatario se verá obligado a realizar los desarrollos oportunos a los efectos de realizar la emisión de las llamadas a través de los scripts que correspondan, para ello se ha dotado al presente procedimiento de una partida de Horas de desarrollo e implantación.

Canal tendrá acceso a la herramienta con capacidad de visualizar los desarrollos realizados con el objeto de validar y aprobar los desarrollos contratados.

3.7.3. Descripción del servicio bolsa de horas nuevos desarrollos/consultoría e implantación

Este servicio está dirigido a nuevos desarrollos no contemplados en el presente procedimiento, así como la puesta en marcha de nuevas estrategias comerciales. Además, incluye la contratación de analizar e implementar planes de acción relacionados con los resultados de la herramienta de Texts Analytics.

En consecuencia, incluye todas aquellas actividades relacionadas con el objeto del contrato y no previstas consecuencias de la evolución de las tecnologías y del comportamiento de los clientes del Canal.

4. PLAN DE FORMACIÓN

Canal entiende como estratégica la formación de todo el personal que presta los servicios objeto del presente proceso de licitación, así como su permanente actualización.

Canal o un tercero será responsable de impartir a los formadores y personal de estructura designados por los Adjudicatarios, la formación inicial, de reciclaje, o en su caso de nuevos productos o servicios objeto del presente contrato, así como de entregar la documentación necesaria para el inicio de la prestación del servicio, tales como manuales de formación, notas informativas, procedimientos, etc. La formación a impartir por Canal será a su costa no repercutiendo los gastos a los Adjudicatarios. Así mismo

la formación se impartirá en todo caso en las instalaciones de los Adjudicatarios. Los gastos correspondientes a desplazamientos, hoteles y dietas para los formadores serán sufragados por el Adjudicatario. En todo caso se evitará la pernoctación del personal de Canal o terceros.

Así mismo, los Adjudicatarios se verán obligados a contratar o impartir la formación en las herramientas propuestas por éste al personal del área responsable del contrato en Canal.

Los Adjudicatarios serán responsables de impartir la formación al personal que vaya a prestar el servicio. Ésta podrá ser vigilada y auditada por un tercero, en este caso por el adjudicatario del contrato 251/2020 Oficina Técnica para control y seguimiento del contrato 154_2020. La formación inicial va dirigida al personal de nueva incorporación, que no podrá incorporarse hasta que haya recibido la formación, haya pasado previamente por unas prácticas, tutorías y pruebas de conocimiento. La formación a impartir al personal, responsabilidad de los Adjudicatarios, serán a cargo de éste. Así mismo, será requisito indispensable que cada acción formativa este constituida por teoría y práctica en la Plataforma u otro medio didáctico que se haya ofertado, siendo el personal de nueva incorporación tutelada en todo momento.

A estos efectos, los Adjudicatarios dispondrán de un equipo de personas, integrado en la actividad cotidiana, con dedicación exclusiva a las labores de monitorear e impartir la formación, debiendo existir al menos un supervisor de formación y calidad y dos formadores, estos últimos con dedicación exclusiva al contrato.

Canal facilitará la documentación necesaria y los Adjudicatarios se verán obligados a disponer de una biblioteca virtual en la que resida toda la documentación, argumentarios, notas informativas e instrucciones técnicas como herramienta de ayuda a la labor de las personas que presten el servicio para Canal.

Se deberá establecer, además, un plan de seguimiento inicial exclusivo para cada puesto de trabajo contemplando las acciones correctoras previstas para reforzar las posibles desviaciones de adaptación al puesto.

La formación continua/reciclaje estará dirigida a todo el personal y su objetivo será asimilar los nuevos conocimientos, procedimientos y análisis de la problemática de las gestiones de Canal. Se exigirá a los Adjudicatarios un mínimo de 8 horas mensuales en formación continua a todo el personal que preste los servicios objeto del presente contrato. Esta obligación se verá cumplida a través de feed –back con los agentes/coordinadores, a través de e-learning, o cualquier otra modalidad que afiance el conocimiento del producto.

Con el fin de mantener y mejorar el nivel de calidad del servicio prestado, los Adjudicatarios programarán e impartirán, de forma sistemática, cursos de reciclaje para todo el personal dedicado a estos servicios, e informarán puntualmente a Canal sobre la realización de dicha formación.

Todas las actuaciones previstas por los Adjudicatarios en materia de formación, tanto inicial como continua/reciclaje, estarán recogidas en un Plan de Formación anual. Este plan anual deberá ser entregado al Responsable del contrato en Canal para su revisión y deberá contener al menos:

- Descripción del Plan General de Formación (inicial, continúa y reciclaje): Objetivos generales del Plan y descripción de la estructura organizativa que se propone, así como las interrelaciones entre los integrantes y el área de operaciones.
- Descripción de Acciones Formativas: por perfil, servicio, horas de formación, sistemas de evaluación del conocimiento adquirido. En cada acción formativa al menos se deberán describir los siguientes apartados:
 - Métodos didácticos y medios empleados: modalidad de la formación (e-learning, presencial, role playing etc.), descripción de las aulas de formación, y dotación de estas.
 - Estrategia de la evaluación formativa: test de conocimientos, seguimiento y control del aprendizaje.
 - Descripción del plan para detectar necesidades formativas: control y seguimiento del aprendizaje, relacionado con el plan de seguimiento y control de la calidad.
 - Descripción del plan de elaboración y actualización de manuales de formación y otro material de apoyo: metodología u operativa que garantice que los manuales y el material de apoyo de cada acción formativa es el vigente.
 - Soportes o herramientas informáticas que ayuden a realizar el seguimiento y control de la formación, y del conocimiento adquirido. Relación y desarrollo de las acciones formativas concretas que se prevé llevar a cabo, incluyendo el objetivo a cumplir, temario, documentación a entregar, su metodología y recursos didácticos, así como la duración, asistentes y formadores de la acción.
 - Seguimiento del Plan de Formación y registro de todas las acciones formativas, en el que se deberá incluir el nombre de la acción, el contenido, la fecha, los asistentes con la debida identificación personal, el formador y el resultado de la formación.
 - Estos archivos resultarán la prueba por parte de los Adjudicatarios de que el personal mencionado ha adquirido los conocimientos. Existirá una base de datos actualizada en todo momento de cada una de las personas que prestan el servicio para Canal y sus acciones formativas.

El Plan de formación que actualmente se requiere, siendo objeto de modificación en caso de surgir nuevos procedimientos o servicios, o por otro tipo de circunstancias:

Los Adjudicatarios dispondrán para la formación de las herramientas de Canal con los accesos a entornos de formación.

Comunes a todos los servicios

Horas Aprox.

Empresa y Organización

1

Protección de datos, Defensa al Consumidor y Garantía derechos digitales	2
Legislación, Política de Calidad Medio Ambiente	1
Quejas, sugerencias y reclamaciones	3
Habilidades en la Atención Telefónica y/o presencial y/o escrita	1
Experiencia cliente	8
Protocolo ante el COVID u otras pandemias	2
Total Horas	18
Atención Comercial o al Cliente	
Aplicación Comercial: Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales	
Peticiones de información	1
Solicitud y contratación del suministro y/ alcantarillado, Conformidades Técnicas	16
Solicitud y cambios de titularidad o subrogación	8
Inspección previa y ejecución de acometidas	8
Lectura, facturación, cobros y devoluciones de importes	8
Servicios con suministro: Verificaciones y Modificaciones técnicas	8
Modificación y Actualización de la Base de Datos	2
Bajas, condenas, restablecimientos	2
Gestión de la agenda y Tareas	8
Total Horas	61
Información de la Oficina Virtual/APP	
Aplicación Web: Corporativa y Oficina Virtual	3
Manejo de la herramienta del Chat de la oficina virtual	1
Gestión de la agenda y Tareas	8
Total, Horas	12
Averías y Daños a Terceros	
Alta y Consulta de averías en el abastecimiento y saneamiento	10
Total Horas	10
Series Documentales	
Cumplimentación de carpetas y asignación a series documentales	3
Total Horas	3
Codificación de comunicaciones devueltas	
Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales: Codificación de devolución	
Conocimientos básicos del motivo de devolución	2
Total Horas	2
Campañas de emisión	
Comunicación de consumos anómalos	2
Total Horas	2
Total Horas	108

5. INTERLOCUCIÓN Y COORDINACIÓN

Existirá un cuadro de interlocución entre el área responsable del contrato en Canal y la estructura propuesta por el licitador para cada uno de los servicios. Además, se establecerá un modelo de control, coordinación y seguimiento de los servicios con los siguientes perfiles y órganos:

5.1. Responsables

Canal designará un responsable del contrato, que ejercerá de interlocutor único por parte del Canal con el Responsable del Servicio de las empresas adjudicatarias, incluido el Jefe de proyecto del contrato 251/2020 anteriormente referenciado para todo lo relativo al servicio objeto del contrato. Esto implicará que Canal podrá designar a una empresa externa para realizar las labores de control, supervisión y unificación de informes, para que el responsable del contrato en Canal tenga una visión 360 de los resultados obtenidos por cada uno de los adjudicatarios, y de su conjunto.

Los Adjudicatarios designarán a los Responsables del Servicio, con capacidad de decisión para cuestiones operativas, que ejercerá como interlocutor único con el responsable del contrato en Canal. También presentarán una estructura organizativa que integrarán el equipo de trabajo propuesto para la prestación de servicio de Canal y en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como el perfil, funciones y actividades que realizarán en el desempeño de su trabajo diario.

5.2. Órganos de Seguimiento

5.2.1. Comité de Seguimiento

Las responsabilidades del Comité de Seguimiento, constituido por representantes de la Subdirección responsable del contrato en Canal, la oficina técnica y de los Adjudicatarios, son las siguientes:

- Aprobación de las acciones a llevar a cabo conforme a las especificaciones técnicas presentadas por los Adjudicatarios, tales como implantación de mejoras, contenido u operativa en las fases de transición, estabilización, pleno servicio y devolución.
- Control y seguimiento de la calidad del servicio, mediante el análisis de los diferentes indicadores cualitativos y cuantitativos, incluidos en los informes de seguimiento.
- Definición y puesta en marcha de las acciones correctoras necesarias para la consecución de los niveles de servicio establecidos.
- Propuesta de los medios materiales y tecnológicos para la correcta prestación del servicio.

La periodicidad de convocatoria de este Comité podrá ser mensual, o a requerimiento de las partes implicadas. Los gastos correspondientes a desplazamientos, hoteles y dietas para los integrantes de dicho Comité serán sufragados por el Adjudicatario. En todo caso se evitará la pernoctación del personal de Canal o terceros.

De cada una de las reuniones se levantará el correspondiente acta.

El Comité de Supervisión, formado por representantes de la Dirección responsable del contrato en Canal, la oficina técnica y de los Adjudicatarios, teniendo como principales responsabilidades:

- Control periódico de los Indicadores de Calidad del Servicio, en función de las líneas estratégicas definidas.
- Refrendo o modificación de los acuerdos adoptados en el Comité de Seguimiento y, en su caso, aprobación de las propuestas realizadas por éste.
- Análisis y propuesta a Canal de resolución de asuntos de carácter crítico que no puedan resolverse en el Comité de Seguimiento, siendo de competencia de éste, y afecten a los principios básicos de la relación contractual.

La periodicidad de convocatoria de este Comité podrá ser semestral, o a requerimiento de las partes implicadas, o siempre que sea necesario, cuando por motivos de urgencia lo estimen las partes. Los gastos correspondientes a desplazamientos, hoteles y dietas para los integrantes de dicho Comité serán sufragados por el Adjudicatario. En todo caso se evitará la pernoctación del personal de Canal o terceros.

De cada una de las reuniones se levantará la correspondiente acta.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente apartado, Canal se reserva el derecho de decidir en cuantas cuestiones estime oportunas para el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos en el presente Pliego.

6. CUADRO DE MANDOS DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

El cuadro de mandos servirá para el control y seguimiento de la calidad de los servicios prestados. Los sistemas de medición, métodos de cálculo y frecuencias figuran en el apartado de anexos del presente pliego.

Servicios	Tipo de indicador		Indicador	Objetivo	Periodicidad
Atención telefónica recepción	Atención al cliente/ciudadano	Calidad	Índice de Calidad Percibida (IVR)	>=9	Mensual
			% Resolución al primer contacto (FCR)	>95%	Mensual
		Operación	Porcentaje de Atención (ATC)	>95%	Mensual
			Nivel de Servicio (NDS)	>90%	Mensual
			Tiempo de respuesta (ASA)	<=10	Mensual
			% Transferencias	<3%	Mensual
			% Transferencias con encuestas (TES)	>85%	Mensual
			Grado de eficiencia del servicio (GES)	> 90%	Mensual
	Atención a centralitas corporativas	Operación	Porcentaje de Atención (ATC)	>95%	Mensual
			Nivel de Servicio (NDS)	>90%	Mensual
			Tiempo de respuesta (ASA)	<=10	Mensual
			% Transferencias	<3%	Mensual

Los niveles de servicio y atención se calcularán con carácter mensual, y por tramo horario, debiendo cumplirse ambos indicadores en aquel tramo, de mañana y tarde, con mayor número de llamadas en computo mensual.

Servicios	Tipo de indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
Atención escrita	Resolución / Escalado de solicitudes Oficina Virtual	Calidad	% Resolución en primer contacto (FCR)	>95%
			Índice de Calidad Percibida (IVR)	>=9
		Operación	% Plazo de resolución (Puntualidad)	>95%
			Pendientes vencidas	<=1 día
	Resolución / Escalado de solicitudes resto de escritos	Calidad	Grado de eficiencia del servicio (GES)	> 93,5%
			% Resolución en primer contacto (FCR)	>95%
		Operación	Índice de Calidad Percibida (IVR)	>=9
			% Plazo de resolución (Puntualidad)	>95%
	Mensajería instantánea	Operación	Pendientes vencidas	<= 2 días
			Grado de eficiencia del servicio (GES)	> 93,5%
			Primer tiempo de respuesta (FRT)	>95%
			Promedio total de tiempo entre respuestas (PTR)	60 seg.

La resolución de escritos con entrada en la oficina virtual se resolverá en el mismo día, siempre que el mismo entre antes de las 18:00 horas, si fuera posterior a este tramo se resolverá el día siguiente laborable a primera hora.

Servicios		Tipo de indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
Atención al Back Office	Codificación comunicaciones devueltas	Operación	Duración de ciclo	<=24 h	Mensual
		Operación	% Plazo de resolución (Puntualidad)	>95%	Mensual
		Operación	Pendientes vencidas	<= 1 día	Mensual
	Bolsa de horas gestor	Operación	Variable a especificar en el servicio	Variable	Mensual
	Bolsa horas de desarrollo				

Los indicadores para codificaciones devueltas se aplican únicamente a los correos electrónicos, o aquellos documentos que pudieran ser objeto de seguimiento.

Servicios		Tipo de indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
Atención telefónica emisión	Comunicación de consumos anómalos / Otras campañas de emisión	Operación	% Penetración en base de datos	>90%	Mensual

Servicios	Tipo de indicador		Indicador	Objetivo	Periodicidad
Todos	Calidad	Carta de servicios		100%	Mensual
	Puntualidad	Entrega de informes diarios/mensuales		100%	Mensual/diario
	Calidad	Índice de Calidad Ofrecida		>90%	Trimestral
	Tecnología	% Disponibilidad anual		>99,9%	Anual
	Tecnología	% Disponibilidad diaria		>99,9%	Mensual
	Calidad	Quejas y reclamaciones		100%	Mensual
	Calidad	Otras penalizaciones; atención por un responsable		100%	Mensual
	Calidad	Monitoreo de agentes con un mínimo de 3 trimestrales		100%	Trimestral
	Calidad	Monitoreo de servicios ante nuevas campañas / servicios al menos una vez en la primera semana		100%	Mensual
	Calidad	IVR Tasa Error		>95%	Mensual
	Calidad	Activación del retén para el servicio de averías		100%	Mensual

	Calidad	Rotación del servicio	< 5%	Mensual
	Calidad	Tiempo en cobertura de puestos	100%	Mensual

Los informes a elaborar deberán ser como mínimo los que a continuación se detallan.

6.1. Informes

Por cada uno de los servicios contratados es necesario disponer de informes estadísticos, particularizados según necesidades, tanto gráficos como numéricos, en tiempo real y acumulado y con posibilidad de exportación de estos. Definición a medida de informes tanto de negocio como de información procedente del contacto.

Los Adjudicatarios pondrán a disposición de Canal, con acceso en tiempo real e histórico de los datos más relevantes de los servicios, estos podrán ser modulables según las necesidades que en cada momento se estimen. En caso de haber justificado el criterio de valoración del cuadro de mandos, especificado en el PCAP, los adjudicatarios se verán obligados a presentar el cuadro de mandos on-line y en histórico de todos los indicadores contemplados en el citado criterio de valoración.

Los informes deberán estar a disposición de Canal en on-line e histórico, a través de la herramienta que los licitadores oferten. En caso de incumplimiento el abono de la factura mensual quedará paralizado hasta la puesta a disposición de Canal de los informes requeridos en el presente apartado.

Además, la solución ofertada por cada uno de los Adjudicatarios, deberá proporcionar un sistema que proporcione información de reporting e indicadores suficientes para permitir llevar a cabo una gestión eficiente de los procesos, cumpliendo con los requerimientos definidos, así como permitir realizar análisis predictivo.

La información podrá obtenerse directamente del transaccional para su gestión diaria en tiempo real, o de forma consolidada a una fecha con carácter semanal, mensual, bimestral, trimestral, anual o permitir configurar la periodicidad que se estime necesaria para cada tipo de dato permitiendo cargar diferentes orígenes de datos.

La solución deberá permitir extraer información del Sistema a fichero por parte del usuario de negocio mediante la realización de consultas intuitivas y ágiles, permitiendo configurar y combinar distintos campos y criterios.

Toda la información que se extraiga del sistema deberá ser controlada mediante permisos de usuario o perfiles y se deberá llevar trazabilidad de las consultas realizadas.

La información a extraer o los informes preconfigurados podrán parametrizarse por área, equipo, usuario.

Los reportes deberán ser navegables, con capacidades de profundización o drill down en distintos niveles. Los informes o consultas deberán poder generarse de forma automática (en los plazos que se predefinan) o a petición del usuario. Además, dichos informes deberán poder realizarse en diferido para no comprometer el rendimiento de la aplicación on-line. Igualmente, el sistema debe permitir realizar consultas sobre bases de datos transaccionales sin penalizar el on-line de la información necesaria para negocio

La solución debe estar preparada para el almacenamiento, explotación y análisis de los servicios objeto del presente contrato, así como sus resultados o estados en cada una de las transacciones realizadas por los agentes.

Los análisis predictivos permitirán la configuración de alarmas o notificaciones automáticas según los criterios definidos por el usuario de negocio, así como desencadenar eventos o actuaciones en el sistema comercial.

Además, los Adjudicatarios remitirán como mínimo al Área responsable del contrato, mensual y anualmente los que a continuación se detallan:

6.1.1.1. Facturación

Los Adjudicatarios presentará mensualmente al área responsable del contrato en Canal un informe con los eventos facturables para cada uno de los servicios apoyado en la documentación que justifique el importe a facturar mensualmente. Junto al citado informe los Adjudicatarios presentarán los resultados relacionados con la aplicación de bonificaciones y penalizaciones, y el importe a facturar por este concepto, siendo la liquidación o pago de las mismas (bonificaciones/penalizaciones) mensual.

6.1.1.2. Monitoreo de los servicios.

Los Adjudicatarios trimestralmente presentarán al área responsable del contrato en Canal un informe con el monitoreo de cada uno de los servicios, detallando los resultados, y en su caso, un plan de acción para corregir aquellas posibles desviaciones, y en concreto las relacionadas con los errores críticos de usuarios final, negocio y cumplimiento.

6.1.1.3. Plan de Formación.

Los Adjudicatarios trimestralmente, presentarán al área responsable del contrato en Canal, un informe con las acciones formativas a impartir, con el contenido exigido en el presente documento. Informe de Rotación.

Los Adjudicatarios mensualmente presentarán al responsable del contrato en Canal un informe con el número de trabajadores y perfil o categoría profesional asignados a cada uno de los servicios. En el mismo se incluirá el personal inicial asignado para cada una de las campañas al inicio de la ejecución del contrato, bajas y nuevas incorporaciones, que pudieran ir surgiendo. Informe de rotación.

6.1.2. Atención Telefónica Recepción:

Los Adjudicatarios presentarán mensualmente, previa aprobación por parte del área responsable del contrato en Canal, y a través de la herramienta multicanal ofertada en el presente procedimiento de licitación, informes unificados de los servicios prestados. No obstante, lo anterior y ante un desvío en cualquier parámetro que afecte a la calidad del servicio prestado, el Adjudicatario se verá obligado a comunicarlo a Canal lo antes posible.

Los informes a facilitar serán los que siguen:

- **Informes de Tráfico Mensual:** Este informe contendrá al menos la siguiente información, promedio de llamadas recibidas y atendidas: por tramo horario preferiblemente por intervalo de media hora, día de la semana y mes, dimensionado, nivel de atención y servicio, llamadas atendidas por agente, TMO, indicadores de eficiencia, etc. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de llamadas recibidas y atendidas, por tramo horario, día de la semana y mes. Así mismo se incluirá la productividad del servicio o bien las llamadas/ hora por cada servicio prestado.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

- **Informes de Tráfico diario:** Este informe contendrá al menos la siguiente información, número de llamadas recibidas y atendidas: por tramo horario preferiblemente por intervalo de media hora, día de la semana y mes, dimensionado, nivel de atención y servicio, llamadas atendidas por agente, TMO, indicadores de eficiencia, etc. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de llamadas recibidas y atendidas, por tramo horario, día de la semana y mes. Así mismo se incluirá la productividad del servicio o bien las llamadas/ hora por cada servicio prestado.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

- **Informes de Precisión en el pronóstico:** Este informe incluirá el volumen de transacciones o eventos pronosticados en comparación con el volumen de transacciones reales: por tramo horario preferiblemente por intervalo de media hora, día de la semana y mes. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de lo pronosticado y lo real: por tramo horario, día de la semana y mes.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar la precisión del pronóstico.

- **Informes de Evolución del TMO, (tiempo promedio que le lleva a un operador procesar una transacción):** Este informe incluirá la evolución del TMO a nivel general por cada uno de los servicios y un desglose por tipología de llamada. Así mismo desglosará otros tiempos incluidos en el TMO tales como tiempo en hold, o retención, de igual modo se desglosará a nivel general y por tipología de llamada. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de los TMO y tiempo en hold: por tramo horario, día de la semana y mes.

Así mismo incluirá un informe del TMO pronosticado en comparación con el TMO real sobre el que se ha realizado o generado las programaciones para el personal a dotar al servicio.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

- **Informes de Indicadores de Nivel de Servicio:** Este informe contendrá todos aquellos indicadores objeto de bonificación/penalización, a título informativo y no limitativo, llamadas recibidas, atendidas, atendidas dentro del nivel de servicio, abandonadas, porcentaje de cumplimiento del nivel de servicio, y porcentaje de llamadas abandonadas: por tramo horario preferiblemente por intervalo de media hora, día de la semana y mes, horas asignadas en el servicio, indicadores de eficiencia, resultados de encuesta de satisfacción. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de llamadas recibidas y atendidas, porcentaje de cumplimiento del Nivel de servicio, por tramo horario, día de la semana y mes.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

6.1.3. Atención Telefónica Emisión:

Los Adjudicatarios presentarán mensualmente, previa aprobación por parte del área responsable del contrato en Canal, y a través de la herramienta multicanal ofertada en el presente procedimiento de

licitación, informes unificados de los servicios prestados. No obstante, lo anterior y ante un desvío en cualquier parámetro que afecte a la calidad del servicio prestado, el Adjudicatario se verá obligado a comunicarlo a Canal lo antes posible.

Los informes a facilitar serán los que siguen:

- **Informes de Resultado de Campañas:** Este informe contendrá al menos la siguiente información: registros recibidos, registros tratados por tramo horario preferiblemente por intervalo de media hora, día de la semana y mes. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya: la curva de los registros tratados, resultado de contactabilidad, y resultado de la gestión, por tramo horario, día de la semana y mes.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

- **Informes de Precisión en el pronóstico:** Este informe incluirá el volumen de transacciones o eventos pronosticados en comparación con el volumen de transacciones reales: por día de la semana y mes. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de lo pronosticado y lo real: por día de la semana y mes.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar la precisión del pronóstico.

- **Informes de Evolución del TMA, (tiempo promedio de argumentario que le lleva a un operador procesar una transacción):** Este informe incluirá la evolución del TMA a nivel general por cada uno de los servicios y un desglose por resultado de la llamada. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya: la curva de los TMA: por tramo horario, día de la semana y mes. Así mismo se incluirá la productividad del servicio o bien las visitas/ hora por cada servicio prestado

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

- **Informes de Indicadores de Nivel de Servicio:** Este informe contendrá al menos la siguiente información: Registros recibidos, registros tratados, porcentaje de penetración de la base de datos, número de intentos, por tramo horario preferiblemente por intervalo de media hora, día de la semana y mes. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de registros recibidos, tratados, porcentaje de cumplimiento del máximo número de intentos y penetración de la base de datos.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

6.1.4. Atención Escrita:

Los Adjudicatarios presentarán mensualmente, previa aprobación por parte del área responsable del contrato en Canal, y a través de la herramienta multicanal ofertada en el presente procedimiento de licitación, informes unificados de los servicios prestados. No obstante, lo anterior y ante un desvío en cualquier parámetro que afecte a la calidad del servicio prestado, el Adjudicatario se verá obligado a comunicarlo a Canal lo antes posible.

Los informes a facilitar serán los que siguen:

- **Informes de Tráfico mensual y diario:** Este informe contendrá al menos la siguiente información, escritos recibidos, canal de entrada, por tramo horario preferiblemente por intervalo de media hora, y en todo caso por día de la semana y mes, indicadores de nivel de servicios, tiempo medio de gestión, escritos gestionados por agente, etc. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de escritos recibidos y atendidos por canal: por tramo horario, día de la semana y mes. Así mismo se incluirá la productividad del servicio o bien las gestiones/ hora por cada servicio prestado

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

- **Informes de Precisión en el pronóstico:** Este informe incluirá el volumen de transacciones o eventos pronosticados en comparación con el volumen de transacciones reales: por tramo horario preferiblemente por intervalo de media hora, día de la semana y mes. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de lo pronosticado y lo real: por tramo horario, día de la semana y mes.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar la precisión del pronóstico.

- **Informes de Evolución del TMG (tiempo promedio que le lleva a un operador procesar una transacción):** Este informe incluirá la evolución del TMG a nivel general por cada uno de los servicios y un desglose por tipología de escrito. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de los TMO: por tramo horario, día de la semana y mes.

Así mismo incluirá un informe del TMG pronosticado en comparación con el TMG real sobre el que se ha realizado o generado las programaciones para el personal a dotar al servicio.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

- **Informes de Indicadores de Nivel de Servicio:** Este informe contendrá al menos la siguiente información, escritos recibidos, resueltos y escalados, atendidos dentro de la duración del ciclo, porcentaje de cumplimiento en plazos de resolución, así como las pendientes vencidas por día de la semana y mes. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de escritos recibidos y resueltos y escalados, porcentaje de cumplimiento de plazos de resolución por día de la semana y mes.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

Los informes a facilitar para el servicio de chat serán similares a los de atención telefónica recepción, pero ajustados a este tipo de canal.

6.1.5. Atención Back Office:

Los Adjudicatarios presentarán mensualmente al área responsable del contrato en Canal un informe por cada uno de los servicios prestados. No obstante lo anterior y ante un desvío en cualquier parámetro que afecte a la calidad del servicio prestado, el Adjudicatario se verá obligado a comunicarlo a Canal lo antes posible.

Los informes a facilitar para el servicio de registro de comunicaciones devueltas y gestión de las mismas serán los que siguen:

- **Informes de Tráfico:** Este informe contendrá al menos la siguiente información, registro de comunicaciones devueltas recibidas: por día de la semana y mes. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de comunicaciones devueltas recibidas, atendidos, y gestionadas: por día de la semana y mes. Así mismo se incluirá la productividad del agente o bien las gestiones hora por cada servicio prestado

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

- **Informes de Evolución del TMG** (tiempo promedio que le lleva a un operador procesar una transacción): Este informe incluirá la evolución del TMG a nivel general por cada uno de los servicios. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya: la curva de los TMG por tramo horario, día de la semana y mes. Así mismo se incluirá la productividad del agente o bien las gestiones hora por cada servicio prestado.

Así mismo incluirá un informe del TMG pronosticado en comparación con el TMG real sobre el que se ha realizado o generado las programaciones para el personal a dotar al servicio.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

- **Informes de Indicadores de Nivel de Servicio:** Este informe contendrá al menos la siguiente información, comunicaciones devueltas recibidas, resueltas y pendientes, atendidos dentro de la duración del ciclo, porcentaje de cumplimiento en plazos de resolución, así como las pendientes vencidas por día de la semana y mes. Este informe además de contener los datos cuantitativos incluirá gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva comunicaciones devueltas recibidas, resueltas y pendientes, porcentaje de cumplimiento de plazos de resolución por día de la semana y mes.

El informe incluirá un análisis de los resultados respecto al histórico, destacando aquellos aspectos que pudieran desviarse de la curva habitual, y propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

7. BONIFICACIONES Y PENALIZACIONES

Canal podrá aplicar las bonificaciones y penalizaciones previstas en el apartado 9 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en base a los Anexos facilitados en el presente proceso de licitación. "Anexo Indicadores de Nivel de Servicio".

8. MODELO OPERATIVO DE RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y DIMENSIONADO.

8.1. Vinculación contractual

La vinculación contractual del personal será exclusivamente con las empresas Adjudicatarias, las cuales acreditarán que el personal está contratado de acuerdo con las obligaciones que establece la legislación vigente. Por tanto, serán por cuenta de las empresas adjudicatarias todas las obligaciones derivadas de dicha relación contractual laboral sin que Canal asuma ninguna responsabilidad respecto al personal contratado por los Adjudicatarios.

Los Adjudicatarios no podrán trasladar, en ningún caso, a Canal el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones del citado personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, como de pactos o acuerdos de cualquier tipo, de modo que pudieran repercutir en un incremento en el precio de adjudicación y en todo caso cumpliendo los objetivos definidos en el presente procedimiento de licitación.

Los Adjudicatarios serán responsables de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., de tal manera que el servicio quede cubierto en las condiciones establecidas en el presente pliego de condiciones técnicas y cumpliendo en todo caso los objetivos de los indicadores establecidos en el presente procedimiento de licitación.

Si las relaciones jurídico-laborales de los trabajadores y empresas se vieran alteradas por causas que no supusieran incumplimiento de las obligaciones de Canal que se prescriben en el pliego de condiciones, no podrá exigirse a Canal responsabilidad de ningún tipo.

La extinción del contrato no podrá producir en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de Canal.

8.2. Estructura organizativa.

Los licitadores, en sus especificaciones técnicas presentará un organigrama con las interrelaciones entre los responsables de los servicios objeto del contrato y otro entre las áreas de la empresa del licitador implicado en la prestación del servicio.

En este apartado los licitadores deberán describir las reuniones operativas internas de trabajo entre sus áreas y puestos de trabajo definidos, indicando, periodicidad, objeto y puestos de trabajo involucrados al objeto de realizar un control y seguimiento de los servicios prestados, así como del cumplimiento de los INS y en su caso de la validez de las acciones correctivas que en cada momento se implanten.

En todo caso las empresas adjudicatarias estarán obligadas a cumplir con los requisitos establecidos en el presente proceso de licitación, actualizando los organigramas, interrelaciones y reuniones cuando exista algún cambio.

Las empresas adjudicatarias son responsables de la selección de personal de nueva incorporación según los perfiles que se indican en el presente proceso de licitación.

El Responsable del Servicio designado por Canal será informado de la marcha del proceso selectivo constatando al final del mismo, el cumplimiento de los requisitos exigidos al personal seleccionado según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Los procesos de selección no se darán por finalizados, hasta que las personas que ocupen los puestos correspondientes no terminen el periodo de formación y se haya procedido a su efectiva integración en la Plataforma o en el equipo de supervisión.

Por cada puesto de trabajo a cubrir serán seleccionadas y formadas el número suficiente de personas que garanticen la continuidad y calidad del servicio definido en el presente documento. Así mismo los Adjudicatarios, en caso de incumplimiento reiterado de los INS establecidos en el presente procedimiento de licitación, se verán obligados a dotar de los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de los objetivos definidos en el presente documento y sus anexos. Si no fuera el caso, Canal podrá exigir la dotación de los citados recursos viéndose los Adjudicatarios a cumplir con el citado requerimiento en un plazo no superior a 5 días laborables, en caso contrario, Canal podrá retener el pago de la factura hasta el cumplimiento de la citada exigencia.

Canal se reserva el derecho de verificar los datos de titulación y experiencia de los miembros del equipo incluidos en las especificaciones técnicas.

El personal de estructura de los Adjudicatarios asignado a los servicios del Canal deberá dedicarse con exclusividad a la prestación del servicio objeto de este contrato, a excepción de aquellos no reflejados en el PCAP.

8.3. Gestión del Workforce: Pronósticos, dimensionado, programación y gestión en tiempo real

Los Adjudicatarios durante la ejecución del contrato y con los datos facilitados en el presente pliego y los históricos que a futuro existiera (curvas e histogramas de eventos), realizará el pronóstico o previsión del número de transacciones por servicio (llamadas, correos electrónicos, etc.) por intervalo horario, día de la semana y estacionalidad, a través de un modelo cuantitativo y diseñará las programaciones para el personal requerido. En todo caso deberá tener en cuenta:

- TMO o Tiempo de manejo en transacciones.
- Volúmenes previstos.
- Reductores.
- Objetivos establecidos en los Indicadores de Nivel de servicio.

Así mismo realizará un seguimiento pormenorizado de la precisión de la programación a nivel de intervalo con el objetivo de minimizar lo máximo posible las posibles variaciones respecto del objetivo.

Realizará un seguimiento on-line de la situación de los servicios y dispondrá de un documento que refleje las acciones y asignación de tareas o transacciones a realizar en cada momento, por el sobre y/o infra dimensionamiento de los servicios, consecuencia de un incremento/decremento del TMO o del número de eventos, así como responsables para llevarlas a cabo. El procedimiento a seguir debe incorporar umbrales para activarlo.

El servicio deberá contar, **como mínimo**, con los siguientes medios humanos: Responsable de servicio, Supervisores, Coordinadores, Responsable Técnico, Delegado de proTeleoperadores Gestores y Formadores.

Siendo como mínimo de obligado cumplimiento:

- Ratio de Coordinadores: Como mínimo 1 por cada 10 agentes.
- Ratio de Supervisores: Como mínimo 1 por cada 45 agentes.
- 2 formadores
- 1 Responsable del Servicio
- 1 Supervisor de Calidad
- 1 Responsable Técnico, sin exclusividad.
- 1 Consultor, sin exclusividad.
- 1 Delegado de protección de datos, sin exclusividad.

El personal de los Adjudicatarios propuesto para coordinadores, supervisores, responsables y formadores, así como para la plantilla mínima exigida en el presente proceso de licitación deberá dedicarse a los servicios de Canal en **exclusividad** para la prestación del servicio objeto de este contrato, a excepción de aquellos señalados anteriormente.

9. PLANES DE CONTINGENCIA, EMERGENCIA Y DE CONTINUIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

Un servicio de atención al cliente recorre varios escenarios en los que pudieran coexistir múltiples elementos que pudieran fallar, esto conlleva definir un plan de contingencias que abarque el total de posibilidades para, de este modo, asegurar la continuidad del servicio.

En este sentido, se hace preciso identificar los elementos y componentes que pudieran fallar y establecer el impacto que cada uno de estos elementos pueda causar en la prestación del servicio; es decir, identificar los elementos críticos e indispensables para la prestación del servicio y redundarlos. El objetivo de este plan es garantizar la continuidad de las operaciones de los elementos considerados como críticos, y definir acciones y procedimientos a ejecutar en caso de fallos de los elementos que lo componen.

Lo anteriormente indicado implica que los Adjudicatarios deben disponer de un Plan de Contingencia que incluya: los procedimientos, actuaciones, medios y recursos humanos necesarios para garantizar, con una disponibilidad anual sobre el tiempo total del 99,9% para cada uno de los servicios objeto del presente proceso de licitación. La continuidad en la prestación del servicio ante cualquier situación anómala posible. Este plan deberá describirse según el índice que figura en el presente pliego.

En este sentido, se hace obligatorio por parte de los Adjudicatarios la monitorización de sus sistemas y redes que ayuden a detectar posibles incidencias en: servidores, rendimientos de los sistemas, así como de las redes, switches, routers, firewall, accesos a internet, etc.

Los Adjudicatarios deberán proporcionar los elementos de respaldo y mecanismos de conmutación de circuitos que considere oportunos para conseguir la disponibilidad exigida del 99,9% con independencia del elemento causante del corte del servicio.

El plan deberá indicar, además, un plan de pruebas, la ubicación del centro de respaldo, y el número de puestos de trabajo previstos con los medios necesarios, de manera exclusiva, para resolver la contingencia, sin menoscabo del objetivo de cumplimiento de disponibilidad del servicio, o en su caso describir otro tipo de soluciones que den cobertura a la disponibilidad exigida, por ejemplo, el teletrabajo.

En su caso, el centro de respaldo deberá encontrarse obligatoriamente en una ubicación tal que permita el traslado de los agentes y la continuación del servicio de atención telefónica. No obstante, lo anterior los Adjudicatarios podrán establecer otro tipo de acciones en los que no sea preciso movilizar al personal y que garanticen en todo momento la prestación del Servicio.

Así mismo los Adjudicatarios deberán contar con un sistema de redundancia que asegure la continuidad del servicio ante una caída parcial o total de alguna de las partes de las que se compone el sistema.

Entendiendo el sistema como:

- Enlaces de voz:
 - o Operadores: Mínimo 1 provisto de 5 enlaces principales con un operador
 - o Tarjetas digitales
 - o Sistemas telefónicos: IPBX/PBX/ACD, Aplicaciones de Contact Center
- Enlaces de datos:
 - o Operadores: 2 Líneas de datos redundadas entre la Plataforma de los Adjudicatarios y el CPD de Canal, diversificadas o con distintos proveedores para que en caso de caída de una se pueda hacer uso de la contingencia, o si fuera del mismo proveedor con caminos diversificados.
- Puerto de acceso a la red de voz y de datos de los agentes de Canal
- Conexiones de BBDD
- Sistemas de copias de seguridad (*backup*) de todos los datos propiedad de Canal, en los que se verifiquen periódicamente que dichas copias de seguridad son recuperables.

Así mismo, el plan describirá un plan para interrupciones menores en los servicios (hasta 6 horas), y de plazo mayor (mayor a 6 horas). En el plan se describirán las incidencias, el plan de acción y los responsables de las mismas

Los Adjudicatarios deben disponer de un plan de pruebas escrito y que incorporará a las especificaciones técnicas. Este plan debe describir:

- Periodicidad con la que se realizan las pruebas de continuidad siendo al menos 1 vez al año
- Elementos que forman parte de la prueba
- Acciones y tareas a llevar a cabo
- Responsable/s de ejecutarlas
- Áreas que intervienen
- Plan de comunicación a Canal

El plan de pruebas debe garantizar la operatividad del Centro de Respaldo en caso de incidencia grave, así como del resto de elementos que intervienen en la prestación del servicio. La activación del plan de pruebas será aprobada, supervisada y auditada por Canal.

9.1. Plan para interrupciones en los servicios hasta 6 horas

A modo informativo y no limitativo a continuación se detallan algunas de las incidencias que pudieran darse y los mínimos que los Adjudicatarios deben cumplir:

Elemento: Plataforma Principal/Inaccesibilidad al Centro de Trabajo

Los Adjudicatarios deberán proveerse de una Plataforma de contingencias con al menos 20 puestos de trabajo. El tiempo de restauración del servicio en la Plataforma de contingencias será como máximo de 4 horas. En caso de teletrabajo, será como máximo de 1 hora.

Elemento: Personal que presta los servicios/Huelgas

Ante esta situación se verá obligado a desarrollar un plan priorizando aquellos servicios que pudieran prestarse con el personal que no hubiera secundado la misma.

Elemento: Suministro eléctrico/fallo en el suministro eléctrico

Los Adjudicatarios deberán disponer de elementos que garanticen el suministro eléctrico en caso de fallo, tales como grupos electrógenos, generadores eléctricos y/o SAI al objeto de proporcionar energía eléctrica para la correcta prestación del servicio. En todo caso el licitador en sus especificaciones técnicas

deberá de indicar los tiempos máximos de disponibilidad de energía eléctrica a través de estos elementos.

Para el caso de SAI, el licitador deberá indicar en sus especificaciones técnicas el tipo de SAI (de corriente continua, alterna, en estado de espera, in-line, on-line, etc.), así como sus características ante fallos comunes en el suministro de energía eléctrica; por ejemplo corte de energía, sobretensión, caída de tensión, picos de tensión, etc. De igual modo describirá las características de los grupos electrógenos o generadores ofertados, así como si el sistema precisa de arranque manual y/o automático.

Elemento: Red Inteligente: Incidencia masiva en Red inteligente

El Adjudicatario deberá cumplir con lo establecido en el apartado 14.1 del presente documento.

Elemento: Centralita PBX/Funcionamiento incorrecto de la centralita que no permite el acceso de llamadas.

En caso de incidencia en el trunk o tarjeta de la centralita, los Adjudicatarios se verán obligados al cambio de trunk a través del software o bien a la sustitución de la tarjeta física de los circuitos siendo su resolución inmediata, en horario comercial y en un máximo de una hora fuera del citado horario.

En caso de fallo total de la telefónica, los Adjudicatarios, al menos, dispondrán de un sistema redundado al objeto de garantizar la correcta entrada de las llamadas de clientes.

Elemento: CTI/imposibilidad de login por parte de agentes.

En caso de fallo total los Adjudicatarios al menos dispondrán de un sistema redundado al objeto de garantizar la correcta entrada de las llamadas de clientes.

Elemento: Red de datos principal/Imposibilidad de acceder a las herramientas de Canal desde los PCs de la Plataforma /teletrabajo

Los Adjudicatarios deberán cumplir con lo establecido en el apartado 14.2 del presente documento.

Elemento: Red de datos contingencia/Imposibilidad de acceder a las herramientas de Canal desde los PCs de la Plataforma.

Los Adjudicatarios deberán tener a disposición un número de portátiles que permitan el acceso a internet al objeto de garantizar la correcta entrada de las llamadas de clientes. En este sentido Canal, autorizará un número de usuarios al objeto de conectarse a través de acceso remoto y accesibilidad a los sistemas de gestión de Canal al objeto de garantizar la correcta entrada de las llamadas de clientes.

No obstante lo anterior, en caso de disponer de un plan de teletrabajo, los adjudicatarios se verán obligados a prestar el servicio según lo establecido en el presente procedimiento de licitación y en la oferta presentada.

Elemento: Internet/ Imposibilidad de acceder a las herramientas de Canal desde los PCs de la Plataforma.

Los Adjudicatarios se verán obligados a disponer de un sistema redundado para garantizar la disponibilidad del servicio en caso de incidencia en la red principal.

Elemento: CPD: Ventilación, humedad y otros/Aparado por sobrecalentamiento de los servidores para prestar el servicio.

Los Adjudicatarios deben disponer de una correcta climatización del CPD, para ello estará obligado a disponer de un sistema redundante compuesto al menos por 2 equipos de aire acondicionado de precisión con sistema de monitorización garantizando en todo momento la temperatura óptima de la sala.

Elemento: CMS u herramienta ofertada por los licitadores: Imposibilidad de extraer datos fiables de la herramienta multicanalidad.

El Adjudicatario deberá establecer en sus especificaciones técnicas un plan de acción al objeto de poder facturar los servicios prestados. En caso de no poner en marcha las acciones previstas en sus especificaciones y Canal no disponer de los datos necesarios para facturar, la facturación quedará paralizada hasta la restauración del servicio.

Elemento: Grabadora/Imposibilidad de acceder a las grabaciones, o eliminación de éstas por error, imposibilidad de grabar.

En caso de incidencia los Adjudicatarios se verán obligados al cambio de los elementos o sustitución física de los mismos, o ampliación de la memoria del servidor que aloja las mismas. Respecto al borrado de los datos, los Adjudicatarios deberán disponer en todo momento de copias de seguridad y de un procedimiento que verifique periódicamente que dichas copias de seguridad son recuperables.

Elemento: Indisponibilidad de persona plataforma por pandemia

Los Adjudicatarios deberán disponer de un protocolo ante posibles pandemias para garantizar la salud de sus empleados y la disponibilidad del servicio.

Elemento: Indisponibilidad de teletrabajo

Los Adjudicatarios deberán disponer de un protocolo ante posibles incidencias para garantizar la disponibilidad del servicio.

9.2. Plan para interrupciones en los servicios superiores 6 horas

Los Adjudicatarios ante una incidencia prolongada en el tiempo consecuencia de desastres naturales, incendios, pandemias o e indisponibilidad de la Plataforma, o fallo total del suministro eléctrico, deberá disponer de un plan de continuidad en base a la incidencia producida, por ejemplo, una acometida de suministro eléctrico redundada y poner a disposición de Canal elementos para prestar los servicios objeto del presente contrato. El plan debe describir las tareas a realizar: plan de comunicación a los empleados y a Canal, Plan de traslado a la Plataforma, activación de teletrabajo, etc. Así como el tiempo máximo de restauración de los servicios.

El licitador deberá ofertar una propuesta acorde al objeto del Contrato, adecuada a la realidad, detalla y concreta en las soluciones aportadas, y en todo caso garantizando la continuidad del Servicio.

10. SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, CONTACT CENTER Y MULTICANALIDAD.

Los adjudicatarios se verán obligado a suministrar una herramienta multicanalidad con todos los canales necesarios, (carta, fax, correos electrónicos, llamadas, etc.). La herramienta permitirá extraer informes on-line y el histórico de todos y cada uno de los servicios a prestar, adaptados al modelo de facturación del contrato y a los INS descritos en el PPT. La herramienta multicanalidad permitirá la codificación de alarmas en caso de incumplimientos de los INS y posibilitará el envío de correos electrónicos informando de la situación. La herramienta multicanalidad permitirá el diseño personalizado de informes a medida sin la necesidad de programación.

La solución deberá proporcionar un sistema que proporcione información de reporting e indicadores suficientes para permitir llevar a cabo una gestión eficiente de los servicios, cumpliendo con los requerimientos definidos, así como permitir realizar análisis predictivo

Las especificaciones técnicas del licitador en este apartado se detallarán con claridad y calidad en los ejemplos, así como en las funcionalidades de la herramienta, la fiabilidad, el grado de implantación de la tecnología ofertada y la capacidad de adaptación a futuras tecnologías incluyendo propuestas de automatización.

La información podrá obtenerse directamente del transaccional para su gestión diaria en tiempo real, o de forma consolidada a una fecha con carácter semanal, mensual, bimestral, trimestral, anual o permitir configurar la periodicidad que se estime necesaria para cada tipo de dato permitiendo cargar diferentes orígenes de datos.

La solución deberá permitir extraer información del Sistema a fichero por parte del usuario de negocio mediante la realización de consultas intuitivas y ágiles, permitiendo configurar y combinar distintos campos y criterios.

Toda la información que se extraiga del sistema deberá ser controlada mediante permisos de usuario o perfiles y se deberá llevar trazabilidad de las consultas realizadas.

La información a extraer o los informes preconfigurados podrán parametrizarse por área, equipo, usuario.

Los reportes deberán ser navegables, con capacidades de profundización o drill down en distintos niveles. Los informes o consultas deberán poder generarse de forma automática (en los plazos que se predefinan) o a petición del usuario. Además, dichos informes deberán poder realizarse en diferido para no comprometer el rendimiento de la aplicación on-line. Igualmente, el sistema debe permitir realizar consultas sobre bases de datos transaccionales sin penalizar el on-line de la información necesaria para negocio.

Los análisis predictivos permitirán la configuración de alarmas o notificaciones automáticas según los criterios definidos por el usuario de negocio, así como desencadenar eventos o actuaciones en el sistema comercial.

Señalar que la oficina técnica, a través del contrato 251/2020, velará por el cumplimiento de las ofertas presentadas por Adjudicatarios, auditando:

- Que la solución ofertada es la implantada
- Que la parametrización de la herramienta cumple con lo indicado en todos los documentos que regulan la prestación del servicio.
- Que los desarrollos se ajustan a lo exigido por canal.
- Que los eventos a facturar son los que corresponden.
- Y cualquier otra comprobación que sea necesaria

Arquitectura

La herramienta CC tiene que ser independiente en cuanto a la infraestructura base: sistemas operativos, servidores, PBXs y base de datos.

Tiene que ser compatible con las PBX del tipo TDM o VoIP. El sistema también posibilitará conectarse directamente a la red telefónica o a una PBX de IP.

Integración

La solución propuesta por los Adjudicatarios deberá integrar sus productos con los de los principales distribuidores tecnológicos de sistemas operativos y de bases de datos, sistemas y componentes de comunicación, gestión de la calidad y de recursos humanos y tecnologías de voz.

Sistemas de comunicación

Sistemas operativos y de bases de datos

Componentes de comunicación

Gestión de la calidad

Gestión de recursos humanos

Tecnologías de voz

Reconocimiento automático de voz, síntesis de voz, lenguaje natural

Speech Analytics, transcripción de conversaciones, con análisis de contenidos y detección de sentimiento.

Será obligatorio por parte de los adjudicatarios realizar cuantas integraciones sean necesarias para que la oficina técnica pueda desarrollar un cuadro de mandos a disposición de canal con todos los indicadores necesarios y establecidos en el presente procedimiento.

Disponibilidad

La herramienta, que oferten los Adjudicatarios, debe poder instalarse en múltiples servidores redundantes de modo que, ante un fallo en el nodo principal, éste quede compensado por nodos disponibles.

Licencias

La herramienta ofertada por los Adjudicatarios será escalable de la tal forma que, en caso de aumento de eventos y por tanto de recursos, el proveedor contratado permita el aumento de licencias para evitar incumplir los objetivos establecidos en el presente documento y anexos. Además, al menos se dispondrán de 3 licencias con perfil administrador a disposición de canal.

Compatibilidad

La herramienta, que oferten los Adjudicatarios, garantizará que la información relevante quede vinculada al cliente durante toda la ejecución del contrato, siendo posible transferir llamadas a IVR de terceros o otros adjudicatarios, o servicios de Canal.

Capacidades enrutamiento:

La solución propuesta debe tener la capacidad de implementar una cola única de enrutamiento común a todos los canales soportados por la solución para evitar implementación de silos.

La solución propuesta debe permitir el enrutamiento basado en capacidades de los agentes (skills).

La solución propuesta debe disponer de capacidades omnicanales para la gestión del Customer Journey

Canales soportados:

La solución propuesta debe soportar múltiples canales de interacción entre los que deben encontrarse voz inbound, voz outbound, email, web chat, SMS inbound, Social Media.

La solución propuesta debe tener prestaciones de Co-browse y callback.

La solución propuesta debe soportar la utilización de un único desktop de agente y la capacidad de tipificar la interacción de cada canal ("wrap up codes").

Reporting:

La solución propuesta debe poseer dashboards de con los KPIs más importantes de contact center.

La solución propuesta debe poseer la capacidad de generar reportes de disponibilidad de agente, métricas de colas, entre otros.

La solución propuesta debe tener capacidad de acceso vía API/web Service.

Campañas de marcación automática:

La solución propuesta debe disponer de la capacidad de detección de buzones de voz.

La solución propuesta debe permitir diferentes modelos de marcación entre los que se encuentran Pre-visualización (Preview), Progresivo y Predictivo.

La solución propuesta debe disponer de modo de marcación desatendido ("agentless") para la puesta en marcha de campañas sin agentes.

La solución propuesta debe disponer de Blending entre voz inbound y outbound.

La solución propuesta debe disponer de una API de gestion de contactos.

La solución propuesta debe permitir crear listas "Do not call" y multiples listas de este tipo por campaña.

La solución propuesta debe poseer soporte en diferentes zonas horarias.

Desktop de agente: La solución debe poseer un interfaz ligero basado en tecnología web con capacidades de integración con herramientas terceras basadas en WS.

Desktop de supervisor: La solución debe poseer un interfaz ligero basado en tecnología web que capacite para activación de agentes, asistencia a agentes y monitorización (escucha activa).

Argumentarios: La solución debe poseer la capacidad de construir de manera nativa argumentarios multicanal (no solo para campañas salientes) integrados en el desktop del agente

Grabación:

La solución debe disponer de grabación de llamadas, de pantallas, interacciones email, interacciones chat.

La solución debe disponer de encriptación de grabaciones.

La solución debe disponer la capacidad de Exportación de grabaciones.

Marco Regulatorio: La solución debe disponer de mecanismos para el cumplimiento fehaciente del marco regulatorio, particularmente de las normativas GDPR, HIPAA y del estándar PCI DSS que se encuentre vigente, durante toda la duración del contrato..

Comunicaciones Unificadas: La solución debe disponer de capacidades de comunicaciones unificadas para usuarios que no necesariamente deban ser de CC.

Aquellos licitadores que no describan la herramienta multicanalidad no se tendrán en consideración en el presente proceso de licitación al constituir éste un aspecto esencial para la ejecución del contrato.

10.1. Requisitos de seguridad para proveedores de servicios en la nube (*cloud*)

El proveedor de servicios Cloud deberá, al menos:

- a) Tener certificados todos los servicios Cloud objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, al menos, en la norma ISO/IEC 27001:2014 y que dicha certificación esté vigente tanto en el momento de la presentación de las ofertas como durante toda la vigencia del contrato.

Para complementar los objetivos de control y dominios de la Norma ISO/IEC 27002:2013, el proveedor de servicios Cloud tendrá certificados todos los servicios Cloud que sean objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A., en al menos dos de estas tres certificaciones:

- La certificación en la norma ISO/IEC 27017:2015 “Directrices para los controles de seguridad de la información basados en dicha Norma ISO/IEC 27002:2013 (incluyendo Cor 1:2014 y Cor 2:2015) para servicios en la nube”. Dicha certificación debe estar vigente en el momento de la presentación de las ofertas y durante toda la vigencia del contrato.
 - La certificación en la norma ISO/IEC 27018:2014 “Requisitos para la protección de la información de identificación personal (PII) en sistemas cloud. Dicha certificación debe estar vigente en el momento de la presentación de las ofertas y durante toda la vigencia del contrato.
 - Dentro del Esquema Abierto de Certificaciones (Open Certification Framework – OCF) de la mano de British Standards Institution (BSI) y de Cloud Security Alliance (CSA)), la 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, S.A.). Dicha certificación debe estar vigente en el momento de la presentación de las ofertas y durante toda la vigencia del contrato.
- b) Estar certificado, en BS 25999 o ISO 22301:2015 para la continuidad de negocio, al menos, en todos los servicios Cloud que sean objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. Cualquiera de las dos certificaciones debe estar vigente en el momento de la presentación de las ofertas y durante toda la vigencia del contrato.
- c) Proporcionar el resultado de la última auditoría de seguridad independiente por parte de terceros del servicio o servicios Cloud contratados por Canal de Isabel II, S.A., vulnerabilidades encontradas y estado del plan de acción identificado y definido para la resolución de las mismas, donde se especificará que al menos el 50% de las vulnerabilidades encontradas se han resuelto, certificándose su resolución por un tercero independiente.
- d) Proporcionar el resultado de la revisión del último análisis de riesgos y el plan de acción definido para su tratamiento.
- e) Proporcionar una relación de las medidas de seguridad físicas implementadas en sus instalaciones (control de acceso a las instalaciones, a los CPDs, etc.). La revisión de las medidas de seguridad física implementadas contra estándares de seguridad o buenas prácticas de seguridad internacionalmente reconocidos determinará el cumplimiento o no de este requisito.
- f) Proporcionar una relación de las medidas de seguridad multi-cliente (*multi-tenant*) implementadas, dado que el compartir recursos y servicios entre múltiples clientes (entre ellos, Canal de Isabel II, S.A.) obliga a garantizar tanto una segregación física y/o lógica eficiente de los distintos entornos virtuales como de la información almacenada y tratada en ellos, como una implemen-

tación de controles de seguridad efectivos, que impidan que un cliente, deliberada o inadvertidamente, interfiera en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información propiedad de otros. La medición de la eficiencia y efectividad de las medidas de seguridad implementadas contra estándares de seguridad o buenas prácticas de seguridad internacionalmente reconocidos determinará el cumplimiento o no de este requisito.

- g) Proporcionar una relación de los procedimientos de monitorización, alerta y *reporting* establecidos, incluyendo los de los análisis de incidentes de seguridad y de los análisis forenses. La revisión de los procedimientos de monitorización, alerta y *reporting* establecidos contra estándares de seguridad o buenas prácticas de seguridad internacionalmente reconocidos determinará el cumplimiento o no de este requisito.
- h) Proporcionar una relación de los procedimientos de bastionado y securización, tanto de la arquitectura de la infraestructura tecnológica como de servidores, comunicaciones, aplicaciones y servicios. Dichos procedimientos deben estar revisados y actualizados, y disponer de una *checklist* de cumplimiento. La revisión de los procedimientos de bastionado y securización establecidos contra estándares de seguridad o buenas prácticas de seguridad internacionalmente reconocidos, así como las *checklist* de cumplimiento de todos los sistemas involucrados en la prestación del servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II determinará el cumplimiento o no de este requisito.
- i) Proporcionar información y evidencias sobre el nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan. Por ejemplo, en caso de que en dichos sistemas existan datos reales, proporcionar tanto las medidas de protección de dichos datos reales, la existencia de procedimientos de disociación/ofuscación de dichos datos reales, etc., como las evidencias de su implementación. En caso de que, por procedimiento o políticas internas del proveedor no se permita el uso de datos reales en entornos o sistemas no productivos, deberá proporcionar evidencias de ello.
- j) Proporcionar información a Canal de Isabel II, S.A. sobre los cambios que potencialmente pudieran afectar al servicio objeto de contratación. En concreto, al menos se ha de proporcionar a Canal de Isabel II, S.A. la siguiente información sobre los cambios:
 - Categoría del cambio
 - Fecha y hora del cambio
 - Impacto esperado.
 - Funcionalidades afectadas
 - Tiempo real de interrupción del servicio
 - Descripción técnica del cambio en el servicio o en los sistemas que lo soportan o en los que se basa, así como el procedimiento detallado del plan de marcha atrás que se aplicará en caso de que fuera necesario.

- Notificación del inicio, del fin del cambio y del resultado de las pruebas de validación del cambio realizadas para su aceptación.

Nota: el tener certificados todos los servicios Cloud objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. en la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 haría que se cumpliera este requisito. Dicha certificación debe estar vigente en el momento de la presentación de las ofertas y durante toda la vigencia del contrato.

- k) Evidencia de que se registran las actividades realizadas por parte de los operadores y administradores de los sistemas que soportan o en los que se basa el servicio en relación con la información propiedad de Canal de Isabel II, S.A. que se gestiona y/o almacena en él. Dicha información tendrá que estar disponible ante una posible solicitud por parte de Canal de Isabel II, S.A.
- l) Garantizar con evidencias de que existen y se aplican procedimientos para el traslado o la migración del servicio a otro proveedor, o 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.
- m) Garantizar con evidencias que existen y se aplican procedimientos actualizados para el borrado seguro certificado una vez haya finalizado la prestación contractual del servicio, se haya revertido el mismo y la información haya sido devuelta a Canal de Isabel II, S.A. y ésta haya sido verificada en su totalidad (completitud y corrección) por el Responsable del Tratamiento y/o Dueño de los Datos de Canal de Isabel II, S.A.

En definitiva, si el Adjudicatario optara por una solución en la nube para la aplicación multicanalidad, la grabación de las llamadas, o el servicio de Text Analytics, el proveedor de servicios cloud deberá contar obligatoriamente con las siguientes certificaciones en vigor, tal y como se establece en el apartado 5.3. del Anexo I, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.:

ISO/IEC 27001:2014 Certificación a nivel de Data Center al objeto del cumplimiento de los requisitos de información, en caso de las grabaciones de llamadas. Su objetivo no es otro que garantizar una serie de requisitos para establecer, implantar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la seguridad de la información, y en todo caso las grabaciones de llamadas.

Certificación vigente en el momento de la presentación de ofertas, en BS 25999 o ISO 22301:2015 para la continuidad de negocio, al menos, en los servicios Cloud, para la prestación del servicio de la aplicación multicanalidad, la grabación de las llamadas, o el servicio de Text Analytics. Cualquiera de las dos certificaciones debe estar vigente en el momento de la presentación de las ofertas y durante toda la vigencia del contrato.

Así mismo y, con carácter no obligatorio el licitador en caso de disponerlo presentará en las especificaciones técnicas la certificación STAR de nivel 2 dentro del OCF (Esquema Abierto de Certificaciones), a través de la British Standards Institution (BSI) y de la Cloud Security Alliance (CSA).

La documentación anteriormente relacionada deberá presentarse conjuntamente con las especificaciones técnicas.

Así mismo y, en caso de subcontratación por el Adjudicatario de un proveedor de servicios cloud, en el contrato se deberán incluir las correspondientes cláusulas del Reglamento General de Protección de datos, así como el esquema de subcontratación, la localización de los datos, la disponibilidad de los mismos y la portabilidad, en este último caso, se entenderá por portabilidad la obligación del proveedor de servicios cloud una vez finalizada la relación contractual o la finalización del servicio, a la entrega de toda la información en el formato que se acuerde, de forma que Canal pueda almacenar en sus propios sistemas o en otros, los datos en un formato que permita su utilización, con total garantía de integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales. Así mismo, deberán preverse mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos, cuando así lo requiera Canal, o a la finalización de la prestación de los servicios objeto del presente proceso de licitación.

Por otro lado, se describirá de forma concreta las condiciones de contratación en la que se prestará el servicio con el fin de determinar si ofrecen un nivel adecuado de cumplimiento. Así mismo las medidas de seguridad deben garantizar la integridad de los datos personales, evitando accesos no autorizados, así como recuperar la información en caso de que se produzcan incidencias de seguridad.

El acceso a la información a través de redes de comunicaciones debe contemplar un nivel de medidas de seguridad equivalente al de los accesos en modo local.

10.2. Requerimientos de Tecnología

Como elemento principal deberá ofrecer una serie de funcionalidades, además de las indicadas y exigidas en el presente documento:

- ACD y prestaciones básicas.
- Identificación y conexión de una llamada/escrito/chat entrante al primer agente disponible.
- Aviso al cliente del tiempo estimado de espera y propuesta de soluciones en caso de que éste sea significativo.
- Call Prompting: Enrutamiento interactivo de llamadas entrantes mediante funcionalidades DTMF (sin necesidad de IVR) y ejecución de acciones previamente configuradas.
- Utilización de los parámetros CLI, ANI y DNIS para enrutar las llamadas directamente o priorizar las llamadas en cola.

- Selección de “agente experto” acorde a un perfil (incluyendo subgrupos dentro de un grupo) en función de los datos del cliente llamante, o del tipo de interacción (llamada, escrito, chat, etc.)
- Utilización de mecanismos que garanticen que una llamada, escrito, chat, etc., no espera en cola habiendo agentes libres.
- Garantía de alta fiabilidad y tiempos anuales de caída del sistema acordados con Canal. (Ver plan de contingencia).
- Capacidad de emisión automática de llamadas o bajo demanda del agente basado en argumentarios definidos mediante algún tipo de herramienta. Emisión de informes diarios de resultados para posterior integración con el aplicativo de Gestión de Clientes corporativo.
- Capacidad de realización de encuestas mediante DTMF para valorar la calidad del servicio una vez la llamada ha sido finalizada. Dichos resultados de la encuesta deberán poder almacenarse, visualizarse y reportarse a Canal.
- Capacidad de grabación de llamadas tras una locución previa que lo comunique a los Clientes.
- Capacidad de creación, en cualquier momento y sin efectos en el sistema, de mensajes de voz para situaciones críticas o de necesidad y toma de medidas para minimizar el agravio a los clientes.
- Emisión automática de SMS-correos electrónicos a una lista de distribución con información relativa al número de eventos gestionados, con los resultados básicos, recibidas, atendidas, saturadas, % nivel de atención, % saturación, % abandono, así como de textos predefinidos.
- Capacidad de modificar las opciones del Call Prompting.
- Música en espera.
- Incorporación de tecnología CTI para facilitar la interacción entre agente, Cliente y aplicativos de Canal.
- Intervención del Coordinador en la llamada atendida por el agente, desvío o transferencia de llamadas, en diferentes modalidades.
- Capacidad de proveer información en tiempo real sobre toda la actividad del Contact Center, con fiabilidad, fácil acceso, entorno amigable y con posibilidad de monitorizar en remoto a agentes, puestos, gestión de colas, etc.
- Capacidad de almacén de toda la información histórica sobre el tráfico de llamadas, rendimiento de los agentes, etc.
- Funcionamiento de alta disponibilidad con tolerancia a fallos.

10.3. Requerimientos de gestión

- Adaptación entre los sistemas informáticos de los Adjudicatarios y los sistemas informáticos de Canal, necesarios para la prestación del servicio.
- Adecuación de los interfaces de intercambio de datos entre los sistemas de los Adjudicatarios y las aplicaciones corporativas de Canal. Acceso a la red corporativa de datos, RCD de Canal con garantía de protección de datos.
- Herramienta para grabación de llamadas y monitorizaciones o evaluación de la calidad de servicio.

- Un sistema de grabación de llamadas y pantalla (recepción y emisión), masiva o continua, selectiva o bajo demanda, con una potencia de grabación superior a 120 llamadas simultáneas.
- Posibilidad de analizar y evaluar la calidad del servicio a través de formularios, estadísticas, informes, etc. (fácilmente modificables).
- Este sistema debe permitir a Canal controlar en todo momento (tiempo real e histórico) la calidad de los servicios gestionados por el gestor externo, mediante la generación de informes y gráficos en tiempo real y acumulados (históricos), teniendo la posibilidad de monitorizar en remoto a agentes, puestos, gestión de colas, etc.
- Posibilidad de búsqueda de conversaciones por tramos horarios, por tipo de actividad o servicio, por tiempos de atención, por ID de gestor, servicio prestado, etc.
- Sistemas de medición automática, sin manipulación posible, del número de eventos diarios de cada servicio y el tiempo medio de cada operación para cada uno de los servicios previstos, teniendo Canal acceso directo en tiempo real y acumulado de todas las mediciones, así como la posibilidad de auditar las mediciones en cualquier momento.
- Herramientas de supervisión y monitorización. Provisión de herramientas necesarias para la monitorización de los distintos servicios.
- Herramienta para el control y seguimiento de los Indicadores de Nivel de Servicio y de la facturación por los servicios prestados.
- Herramienta para emisión de llamadas. Uno de los servicios que se proveerán es el de campañas de emisión de llamadas. Requerirá distintos modos de operación. Algunas funcionalidades básicas son:
 - Disposición de sistemas de marcación predictiva automática de forma que los agentes atiendan únicamente las llamadas que el sistema les asigna cuando se establece la comunicación al descolgar el teléfono una persona que recibe la llamada. Incluso posibilidad de anticipación de la llamada antes de que el agente esté disponible basándose en algoritmos de predicción, de forma que la máquina sólo transmite al agente contactos útiles optimizando su tiempo de producción.
 - Discriminación de contactos no útiles (faxes, tono ocupado, contestador automático, etc.) y salto a marcación de nuevo número en caso de no descolgar a los 6 tonos. Discriminación de locuciones de operadores o teléfonos erróneos. Las incidencias de “comunica”, “no contesta”, “contestador automático”, etc. no se transferirán al agente y serán contactos que el propio sistema finalizará codificándolos adecuadamente.

- Facilidad de uso y generación de Campañas bajo argumentarios predefinidos, capaz de proporcionar la estadística/informe de negocio de acuerdo a los parámetros diseñados.
- Posibilidad de integración CTI con aplicativos de Canal
- Número de líneas de salida por cada agente parametrizable.
- La herramienta deberá ser capaz de tratar, al menos, 4 números de teléfono.
- La herramienta deberá posibilitar la tipología de marcación en modo horizontal (recorrer todos los teléfonos de un mismo registro hasta conseguir el contacto) o en vertical.
- Así mismo, posibilitará visualizar el número de cabecera, pudiendo variar distintas cabeceras para un mismo registro.
- Además, dispondrá, de los siguientes requisitos mínimos de enrutamiento:
 - **Enrutamiento por perfil del cliente:** Conocer quién nos llama, el contexto del cliente, si tiene una reclamación abierta, un siniestro, o avería, una deuda pendiente. La herramienta será capaz de dirigir la llamada, el chat o el correo al agente que atienda ese segmento o ese contexto de cliente (Particulares/Empresas, VIP/ NO VIP, Cliente con deudas, clientes preferentes, etc).
 - **Enrutamiento por motivo:** Por funciones o procesos (apertura de siniestros, gestiones administrativas, incidencias...) y, puesto que conocemos el motivo de la interacción, enrutamos la misma al área que es más especialista en esa disciplina.
 - **Enrutamiento por origen y destino:** Se Identificación por ANI (Identificación del Número Llamante) y DNIS (Identificación del Numero Llamado). Esto será aplicable a cualquier otro canal. Enrutamiento por perfil de cliente (ANI, quién es) y motivo (DNIS, qué quiere).
 - **Enrutamiento por listas:** Enrutar de manera diferenciada a un conjunto de clientes por su perfil o contexto. Clientes deudores, clientes VIP...
 - **Enrutamiento por skills o capacidades:** Asignar al mejor agente la llamada, no solo por su skill, (formación o capacidades) sino por los resultados de sus evaluaciones de desempeño, actitud o calidad.
 - **Enrutamiento por actividad del agente:** Distribución equitativa de los eventos que pudieran darse.

- **Enrutamiento al último agente:** Dar prioridad en el enrutamiento al último agente que atendió al cliente. De este modo, bien si llamada se cortó o bien le cliente no disponía de los datos necesarios, será una estrategia para mejorar experiencia de cliente. Canal conjuntamente con los proveedores determinarán el tiempo transcurrido desde la última llamada.
- **Enrutamiento alternativo por no contestación, por saturación, por nivel de servicio:** En este caso la herramienta permitirá poner en el primero de la cola a aquel cliente que finalizó la llamada por no cumplir con los objetivos marcados en el presente procedimiento de licitación

10.4. Otros requisitos tecnológicos:

10.4.1. Solución de Analítica de texto -Text Analytics

La solución propuesta debe:

- Estar integrada con la solución de Customer Analytics actualmente en uso por Canal de tal forma que permita:
 - Realizar el análisis de los distintos canales de interacción con un cliente, tanto de voz como de texto, de forma integrada desde un mismo interfaz
 - Generar informes de todos los canales desde una misma herramienta e incorporar datos de todos ellos
 - Descubrir tendencias comunes a todos los canales
 - Importar /exportar categorías desde Customer Analytics a Text Analytics
- Disponer de conectores que permitan la importación de textos de diversas fuentes: email, web, chat, social media, encuestas y foros, así como poder personalizarse para otras fuentes de texto genéricas
- Detectar automáticamente los temas principales que aparecen en el conjunto de textos analizados, aplicando técnicas de Inteligencia Semántica que agrupan términos en función del contexto y de su significado dentro de este, mediante el uso de una ontología suministrada por la herramienta de Text Analytics
- Identificar y separar el texto del llamante y el agente permitiendo así un análisis diferenciado y específico de cada uno de ellos.

- Permitir el Análisis del sentimiento para detectar automáticamente actitudes, percepciones o sentimientos del cliente. Para ellos debe incluir un paquete léxico predefinido que permita la creación de diferentes modelos a cada proyecto.
- Incluir de forma predefinida métricas típicas de contact center y específicas para interacciones de texto como: sentimiento medio, tiempo medio de operación, tiempo medio de respuesta, media de número de mensajes recibidos, media de mensajes por empleado o por cliente
- Debe utilizar tecnología de Natural Language Processing (NLP)

10.5. Descripción del servicio de grabación de llamadas

Los Adjudicatarios realizarán la grabación y almacenamiento de todas las llamadas que se pudieran recepcionar en el servicio, asignándole una denominación unívoca que garantice la localización de ésta, para ello y según el tipo de atención ofrecida la herramienta posibilitará a Canal realizar la búsqueda, localización y acceso de las mismas por diferentes criterios:

- Fecha y hora de llamada
- Grupo de atención de la llamada (vdn, skil, etc)
- Agente
- DNIS (teléfono del llamante)
- Número de contrato de suministro de agua
- Número de aviso por una incidencia en el abastecimiento o saneamiento
- Tipología
- Resultados de encuesta de satisfacción
- O aquellos que en cada momento determine Canal consecuencia de nuevas estrategias comerciales.

Los Adjudicatarios se verán obligados a almacenar, custodiar, realizar las copias de seguridad necesarias y realizar los procesos de verificación periódica de que dichas copias de seguridad son recuperables para que garantice el cumplimiento de la legislación objeto de aplicación y conforme a los procedimientos que en cada momento determine Canal.

Así mismo, los Adjudicatarios se verán obligados a entregar las llamadas en base al siguiente detalle:

Canal dispone de un servicio de SFTP, para el intercambio de ficheros en el que se subirán diariamente las grabaciones/escritos realizadas en el día anterior. Para ello los Adjudicatarios facilitarán su dirección IP pública fija o su rango IP público con el que accede a Internet para que Canal pueda configurar el acceso a su servicio SFTP. Canal proporcionará al adjudicatario un usuario para acceso al servicio SFTP de Canal, que los Adjudicatarios utilizarán para la descarga de las grabaciones. Este servicio SFTP y las credenciales de autenticación proporcionadas por Canal deben poderse utilizar desde un script

Las Grabaciones se dejarán en una carpeta por tramo horario, y deberán estar en el servicio SFTP de Canal al menos 1 día a disposición de los Adjudicatarios.

Los ficheros deberán seguir la nomenclatura de nombres acordada, y en caso de no seguir el formato, Canal solicitará su corrección. Los ficheros deberán tener formato MP3 /WAV comprimido o similar, para reducir el espacio ocupado, manteniendo una calidad adecuada. Los CODECs podrán ser:

G.711
G.723
G.729
G.726
PCM

Los Adjudicatarios se comprometen a destinar al menos un ancho de banda de 100 KB/s para la descarga de las grabaciones por Canal.

Cada grabación deberá tener un nombre con los siguientes campos:

- Código: Corresponderá a un identificador unívoco de la llamada
- Fecha y hora: Fecha y hora de realización de la llamada
- Teléfono: DNIS que realiza la llamada
- ID. Servicio: Identificador único de cliente (canal) + Contrato/aviso/expediente
- Nombre. Abreviado. Servicio: Corresponderá al servicio objeto de la atención
- Tipología de llamada
- Resultado de la encuesta de satisfacción
- Otros datos que Canal precisara en base a sus estrategias comerciales

Señalar que la entrega de las grabaciones no supondrá la eliminación de éstas por parte de los Adjudicatarios, debiendo custodiarlas hasta que Canal indique, y en todo caso hasta la finalización del contrato.

Se Informa, que actualmente, cada llamada ocupa, en promedio 0,5 Mb.

10.6. Integración CTI

Se trata de un sistema de integración de la aplicación multicanal y los ordenadores de los agentes (CTI) que proporcionará los siguientes servicios:

- Telefonía de escritorio para el Gestor con una botonera que permitirá realizar las siguientes funciones: Marcar/ Colgar/ Retener la llamada/ Recuperar la llamada/ Transferir la llamada/ Conferencia/ Consultar agente/ Fin trabajo de mesa o administrativo/ Selección de modalidad.

- Marcación automática de llamadas.
- Transferencia de voz y datos, pantalla.
- Acceso automático a la información mediante ANI/DNIS.
- Integración con las aplicaciones de Canal.

La Integración con las aplicaciones de Canal consistirá principalmente en la generación de screen pop ups a partir de las llamadas entrantes en los ordenadores de los agentes, con las pantallas de consulta de las aplicaciones asociadas a los datos proporcionados por el sistema IVR.

Para la evaluación de dicha integración, los licitantes especificarán en sus especificaciones técnicas el método de integración o herramienta propuesto para llevarla a cabo, señalando también la funcionalidad de mejora esperada.

Será responsabilidad de Canal modificar sus aplicaciones para adaptarlas al método de integración o herramienta propuesto, siendo deseable que dichas modificaciones sean las mínimas posibles.

Así mismo, los adjudicatarios se verán obligados a integrar su herramienta multicanal a la herramienta BI requerida en el contrato 251/2020.

Así mismo, para las posibles integraciones a continuación se detallan los sistemas informáticos aportados por Canal así como los clientes ejecutados en los ordenadores de los clientes:

Servicio	Sistema	Características
Servicio de Averías	Sistema de Gestión de Avisos y Trabajos	Aplicación cliente/servidor a medida en Java. BD relacional. Cliente Java swing, servidor basado en EJB's, Cliente: aplicación Java en PC lanzada mediante Java Web Start.
Atención Comercial y al cliente	Sistema de Gestión Relaciones Comerciales	Aplicación web a medida en Java, BD Natural/Adabas. Cliente: Internet Explorer

10.7. Otros Requisitos

Las características mínimas que deben cumplir los equipos informáticos que el Adjudicatario deberá instalar y asumir a su costa, en las Plataformas y teletrabajo serán:

A nivel componentes software:

- Las aplicaciones se ejecutan sobre Net Framework 4.7. o superior
- El navegador:
 1. Edge - Versión 89.0.774.57
 2. Chrome 89.0.4389.90 o superiores
 3. Internet Explorer 11 - IE 11.1339.17763.0
- El entorno de ejecución java JRE 1.7.0_80, y en su caso sus actualizaciones cuando así lo indique Canal.
- Los requisitos derivados de los programas comerciales entorno cliente SAP GUI 7.60.
- Visualizador de PDF, gestión de ficheros xlsx y csv así como visualizador de ficheros gráficos, (bmp, jpg, etc)
- Gestor de correo
- Ofimática: Office 365 con todos los parches y actualizaciones liberadas por Microsoft instaladas.

No obstante lo anterior, Canal podrá solicitar versiones superiores en el futuro consecuencia de nuevos desarrollos o adaptación a nuevos sistemas.

Plataforma de Contact Center:

Los adjudicatarios deberán disponer a título de propiedad u otro título aceptado en Derecho, de los siguientes puestos de trabajo:

- 50 puestos de gestores atención y emisión de llamadas (ampliable).
- 1 Puesto habilitado para Canal o un tercero para llevar a cabo el control y seguimiento cuando así se estime oportuno.
- Equipos informáticos y software preciso (aplicaciones ofimáticas). Los requisitos mínimos que han de cumplir los equipos informáticos (tanto para la Plataforma de atención telefónica como para Teletrabajo) de los Adjudicatarios son:

Windows 10 Pro

Intel Core i5 o equivalente, disco de estado sólido/SSD

Al menos 8 GB de RAM

Productos adicionales: Acrobat Reader DC en versión 2021.001.20135 o superior, Microsoft Office 365 con todos los parches y actualizaciones liberadas por Microsoft instaladas, Visualizador de ficheros TIFF, JPG, BMP

Oracle JRE 1.7.0_80

- Equipos de telefonía, con un alto nivel de calidad que garantice la ausencia de sonido ambiente.
- Habilitación de los puestos de trabajo, en exclusiva para el servicio prestado a Canal con el mobiliario y equipos multimedia necesarios para la operatividad del servicio.
- Grupo electrógeno y SAI que garantice la continuidad eléctrica del servicio.
- 1 Sala de formación a disposición de Canal.

10.8. Accesibilidad a los sistemas de los Adjudicatarios

El Adjudicatario deberá poner a disposición de Canal, las licencias necesarias para el área responsable del contrato para el acceso a las herramientas Multicanalidad y aplicación de grabación de llamadas, a los efectos de poder llevar a cabo el control y seguimiento de los servicios prestados en tiempo real e histórico.

11. CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS A NIVEL DE CENTRALITA, AUTOMATIC CALL DISTRIBUTOR, GRUPOS ESPECIALIZADOS, DESBORDES.

11.1. Descripción de los Servicios locución de bienvenida y opciones del menú de acceso

Canal proporcionará la red inteligente a través de la cual se asignarán las llamadas a los adjudicatarios a través de un menú de bienvenida y opciones de acceso al servicio telefónico 900 365 365. Estas podrán modificarse a requerimiento de Canal, por motivos comerciales, de nuevos servicios o de mejora en los mismos.

El Servicio de Averías será atendido por servicios de Canal de Isabel II, no obstante lo anterior, ante un incremento de llamadas, y en caso de estar ocupados todos los agentes, estas llamadas se derivarán a los adjudicatarios, atendándose las mismas con un desborde en los servicios de atención al cliente.

11.2. Descripción de la organización de los servicios

Con carácter general la prestación de los servicios objeto del presente contrato se realizará por equipos especializados y asignados a un servicio determinado. No obstante, se permitirán organizaciones multi-skill al objeto de poder aplicar adecuadamente los procedimientos establecidos en la gestión en tiempo real y minimizar de este modo el sobre-infra dimensionamiento de los servicios.

Cada servicio estará formado por personal titular con configuraciones multiskill asignando prioridad 1 al servicio del que sea titular, y otras prioridades al resto de servicio según necesidades.

Con carácter general no se permitirán niveles en la atención, debiéndose gestionar el contacto por el equipo que corresponda en un primer nivel, no obstante, y a requerimiento las llamadas relativas a quejas y reclamaciones deberán ser atendidas en segundo nivel con prioridad 1. Si fuera necesario establecer niveles de atención adicionales éstos deberán estar previamente autorizados por Canal.

Para la gestión escrita se permitirá que los diferentes servicios apoyen a este servicio al objeto de garantizar el cumplimiento de indicadores.

Las especificaciones técnicas del licitador en este apartado se describirán con detalle y concreción en lo que se refiere a la organización de los servicios, incluyendo el nº de agentes titulares asignados a cada servicio, nº de agentes asignados a desbordes, prioridades en los servicios, etc. conforme a lo indicado en las normas anteriormente indicadas.

Aquellos licitadores que no cumplan y desarrollen la configuración y organización de los servicios de acuerdo a los aspectos mencionados en el presente apartado no se tendrán en consideración en el presente proceso de licitación al constituir éste un aspecto esencial en la ejecución del contrato.

12. DESEMPEÑO DE LA CALIDAD: CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

12.1. Plan de Calidad

Los Adjudicatarios deberán seguir un Plan de Calidad previamente elaborado para garantizar que el servicio cumple como mínimo con los estándares de calidad requeridos en el presente documento.

El plan de calidad se entregará en el presente proceso de licitación formando parte de las especificaciones técnicas técnica. Los Adjudicatarios deberán revisarlo periódicamente y entregarlo al responsable del contrato de Canal, incorporando al menos los siguientes apartados:

- Denominación del documento.
- Versión y fecha de elaboración
- Fecha de entrega

- Cargo del redactor del documento.
- Cargo del revisor del documento.
- Cargo del aprobador del documento.
- Apartado de control de cambios, en que se relacionen las modificaciones efectuadas en la nueva versión.

Así mismo y con carácter general deberá incluir:

a) **Descripción del Plan:** En este apartado se describirán los objetivos generales y específicos del plan, así como la relación y concreción de las tareas a realizar y asignación de responsables de las mismas.

b) **Alcanzando resultados:** En este apartado se describirá la metodología para alcanzar los objetivos contemplados para los INS de cada uno de los servicios objeto del presente documento, así como definir aquellas métricas relacionadas con costo y eficiencia, para las transacciones o servicios en tiempo real, y en diferido, por ejemplo TMO, ocupación, productividad, etc. Para ello llevará un control y seguimiento de los indicadores de tiempo total en conversación, Hold, ACW, tiempo disponible, tiempo improductivo, utilización y ocupación. Sería aconsejable que lo citados indicadores estuvieran en los siguientes tramos:

Indicadores	%
% total de conversación y Hold	60-70
% tiempo administrativo	5%
% Tiempo disponible	10-20
% Tiempo improductivo	15
% Utilización	70-80

El control y seguimiento de los objetivos de los INS deberán cumplir una tendencia sostenida de mejora, es decir durante al menos 3 meses consecutivos deben encontrarse por encima de los niveles previos de desempeño, siendo éste el promedio de los 3 meses previos. Si la tendencia de mejora no se cumpliera el adjudicatario se verá obligado a aplicar acciones preventivas y correctoras, y posteriormente analizar si las mismas han sido adecuadas. No obstante, si realizada la autoría por un tercero se detectaran incidencias en la ejecución del contrato se atenderá a lo especificado en el PCAP, escenario máximo y mínimo.

Los datos reflejados deberán cumplir con los siguientes aspectos:

- Se debe disponer mensualmente del dato necesario para el cálculo del objetivo del INS (por ejemplo llamadas recibidas y atendidas para el cálculo del % de abandono).
- El dato debe ser coherente matemáticamente con otros indicadores (por ejemplo: Llamadas recibidas = atendidas + abandonadas + saturadas)

- El dato debe ser íntegro y fiable.

c) **Monitoreo de los Servicios:** En este apartado se describirá la metodología o procedimiento para el monitoreo de las transacciones, o servicios objeto del presente proceso de licitación, en la descripción se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Transacciones o servicios objeto de monitoreo: Todos los canales de comunicación, (telefónica, escrita, presencial, back-office)
- Tipo de monitoreo: Al lado o en remoto
- Nº de monitorizaciones: 3 agentes/trimestre
- El monitoreo se realizará conforme a las plantillas que Canal determine, incluyendo en todo caso los errores críticos de usuario final, negocio o cumplimiento. No obstante lo anterior, el licitador presentará plantillas para el monitoreo de los servicios, definiendo, los errores críticos de usuario final, negocio o cumplimiento etc.
- Procedimiento de calibración, de análisis de los resultados y planes de acción describiendo acciones correctoras. Se realizarán calibraciones mensuales y trimestrales según el siguiente detalle: Internos entre el personal de los Adjudicatarios: Mensual y entre Canal y el Adjudicatario: Trimestral

Respecto al número de monitos que se han de realizar, el adjudicatario se verá obligado a monitorear al menos 20/día durante la primera semana de puesta en marcha de nuevas campañas, productos o servicios al objeto de valorar si el mismo se ajusta a las directrices marcadas por Canal en cada momento.

Aquellos licitadores que no cumplan y desarrollen el plan de calidad conforme a los aspectos anteriores no se tendrán en consideración en el presente proceso de licitación al constituir éste un aspecto esencial en la ejecución del contrato.

- d) **Encuesta de Satisfacción IVR:** En este apartado el adjudicatario realizará un análisis pormenorizado de los resultados alcanzados remitiendo mensualmente un informe al responsable de Canal en el que se describa el análisis realizado, descripción de los resultados y en su caso, plan de acción y control del mismo.
- e) **Cliente Misterioso:** En este apartado el adjudicatario realizará un análisis pormenorizado de los resultados alcanzados remitiendo mensualmente un informe al responsable de Canal en el que se describa el análisis realizado, descripción de los resultados y en su caso, plan de acción y control del mismo.

Canal de Isabel II, S.A. o un tercero, tendrá derecho a auditar los servicios prestados por los Adjudicatarios durante la vigencia del presente contrato con el fin de determinar:

El cumplimiento de los servicios según lo especificado en el citado procedimiento.

La integridad y exactitud de los informes aportados por ambos adjudicatarios

La correcta parametrización de las herramientas ofertas por los adjudicatarios, en relación a eventos facturados, Indicadores de niveles de servicios, etc.

La exactitud de los costes facturados.

Canal tendrá derecho a realizar cuantas auditorias estime oportunas y en concreto:

Durante la fase de transición del contrato para garantizar que lo ofertado por los adjudicatarios se adecua a lo ofrecido.

Durante la fase de estabilización

Trimestralmente durante la fase de pleno servicio

Durante la fase de devolución del contrato y transición del futuro contrato de los servicios de atención al cliente y usuario.

Cuando circunstancias específicas den a Canal de Isabel II, S.A. motivos razonables para realizar auditorías extraordinarias. Éstas se abonarán al adjudicatario mediante el evento facturable de bolsa de horas.

Canal notificará a los Adjudicatarios la posible auditoria. Dicha comunicación contendrá información sobre los requisitos necesarios en los siguientes términos:

Los objetivos de la auditoría.

Alcance de la auditoría.

Duración de la auditoría.

Listado de información necesaria que debe estar disponible (este listado puede ser modificado durante la auditoría).

Actividades especiales que los auditores necesiten realizar (ejecución de software de auditoría 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, S.A. sobre cualquier conflicto que afecte a la auditoría.

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

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

Las especificaciones técnicas del licitador detallarán y concretará las plantillas de los informes requeridos en el presente documento, así como el cuadro de mando, las plantillas de monitoreo propuestos describirán la metodología a aplicar en caso de incumplimiento de los niveles de Calidad, y en general su control y seguimiento. Canal podrá valorar la calidad ofrecida a través de herramientas de control.

12.2. Auditorias de Calidad, Medioambiente y OSSHA

Canal trasladará al Adjudicatario los procedimientos, instrucciones técnicas, protocolos y demás documentación descriptiva de la actividad a realizar, disponible en su Sistema de Gestión de Calidad, a fin de que el personal de los Adjudicatarios cumpla con lo establecido en los procedimientos relacionados con la Calidad, el medioambiente y seguridad e higiene laboral.

El Adjudicatario se compromete a comunicar a Canal la necesidad de nuevos procedimientos, protocolos y demás documentación descriptiva de la actividad relacionada con los servicios objeto de contratación, para que Canal pueda proceder, si lo estima oportuno, a revisar, aprobar y de esta forma incorporar a su Sistema de Calidad la citada documentación.

Canal se compromete a informar puntualmente al Adjudicatario de los cambios, anulaciones y aprobaciones de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que afecten a la actividad realizada como suministrador de servicios a Canal en lo que define el contrato.

El Adjudicatario se compromete a ser objeto de auditorías cuando Canal así lo establezca, para las actividades descritas en el contrato, o si se efectuara una auditoria extraordinaria, motivada por la reiteración de no conformidades, asumiendo los costes derivados de la misma. Así mismo, se compromete a ser objeto de la realización de los estudios del Índice de Calidad del Servicio establecido por el Canal cuando éste así lo considere oportuno. Así como el monitoreo de los servicios a través de soluciones de Speech Analytics.

Esas auditorias están dirigidas a controlar y supervisar la calidad del servicio proporcionado por los Adjudicatarios, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y niveles de calidad exigidos por Canal. De este modo, canal ha iniciado un procedimiento de licitación para realizar este control. Si el adjudicatario auditado no superara la auditoria establecida, Canal podrá resolver el contrato de forma unilateral.

Canal y/o empresa en la que delegue se reserva el derecho de poder monitorizar on line o en remoto la gestión de todos los servicios contratados y de tener acceso a la herramienta que realiza las grabaciones de llamadas para poder realizar un seguimiento en la calidad del servicio prestado.

Las auditorias podrán medir aspectos cuantitativos tales como tiempos medios de espera, duración media de las llamadas, cumplimiento del tiempo de compromiso, de resolución, así como cualquier otro parámetro identificado por Canal.

El Adjudicatario dispondrá de un plan de monitoreo de los servicios, (atención escrita, telefónica, etc.) debiendo monitorear a cada agente de forma continua, y al menos una vez por semana a las nuevas incorporaciones. Así mismo existirá un plan de comunicación con los agentes con un cronograma, incluyendo feedback positivo y negativo.

El monitoreo podrá realizarse en remoto y al lado, la metodología a utilizar para el cálculo de la muestra no podrá ser engañosa, (por ejemplo, las llamadas con mayor TMO).

Canal o empresa externa en la que delegue tendrá acceso para realizar el monitoreo de los servicios prestados por el Adjudicatario. La empresa adjudicataria informará a su personal de que Canal monitorizará y almacenará las llamadas, su voz, pantalla, y ciertos datos identificativos para verificar la correcta prestación del servicio prestado y verificar los niveles de calidad. Por ello deberá informar de lo establecido en la legislación de protección de datos.

El objetivo de los monitoreos será detectar carencias de formación y mejora continua, así como posibles automatizaciones de procesos. No obstante, de forma mensual el Adjudicatario presentará un informe con los resultados y se expondrán las medidas a tomar tras los resultados obtenidos.

Es necesario contemplar reuniones de grupo asistidas por grabaciones de tal manera que cada uno de los participantes pueda evaluar la conversación de una forma constructiva y sacar las conclusiones para una mejora continua. Cada una de las sesiones tendrá unos resultados a entregar a Canal.

12.3. Modelo de Satisfacción y Expectativas del Cliente

Uno de los objetivos estratégicos de la Dirección Comercial, en consonancia con la Política de Calidad del Canal y su línea estratégica, consiste en conocer las necesidades y expectativas de los clientes y establecer los medios necesarios para satisfacerlas.

Para alcanzar este objetivo, Canal, a su cargo, ha implantado en los últimos años el “Modelo de Satisfacción y Expectativas del Cliente”. Este Modelo con una metodología contrastada por la experiencia, permite una vez conocidas las necesidades y expectativas de sus clientes, establecer las medidas correctoras adecuadas para satisfacerlas.

Las actividades principales son las siguientes:

Evaluación General de la calidad percibida de los clientes

- **Encuesta General de Satisfacción de Clientes:** Enfocada a aquellos procesos o etapas del servicio de mayor importancia para los clientes.

Evaluación de la calidad objetiva alcanzada en los distintos canales de contacto con el cliente:

Para analizar la calidad ofrecida a nuestros clientes en base a los estándares de calidad previamente fijados se han realizado los siguientes estudios:

- **Auditorias del Servicio Telefónico Integral de Atención al Cliente:** Evalúan el servicio prestado en el Call Center. En este sentido, realizará un seguimiento mensual mediante la técnica de “mystery calling” o “llamada misteriosa” evaluando aspectos tanto de trato y atención como de conocimiento u operativa telefónica. Esta auditoria se podrá realizar por personal de Canal o por terceros.

Indicar, que el modelo a través del cual se valorará la calidad del servicio prestado por el Adjudicatario contemplará los siguientes aspectos o atributos:

- Quejas y reclamaciones de clientes.
- Sistema de Gestión de no conformidades.
- Índice de Calidad del Servicio en los siguientes epígrafes:
 - o Educación y amabilidad.
 - o Entonación / tono de voz.
 - o Tratamiento del contacto con el cliente.

- Utilización del lenguaje.
- Solución al primer contacto.
- Suficiente conocimiento.
- Adaptación a la situación y acogida / despedida.
- Porcentaje de incidencias en el servicio.
- Los indicadores relativos a la evaluación de los operadores-gestores.
- Índice de Satisfacción de Clientes.
- Resultado de Auditorías de Calidad.

Se pondrán de manifiesto las no conformidades que tengan su origen en el Adjudicatario. La evaluación se realizará de forma continua, mediante el análisis de las no conformidades y el seguimiento de la implantación de las acciones correctoras que se deriven de ellos.

La evaluación se considerará no superada por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones referidas a continuación:

- En caso de no cumplir los índices de obligado cumplimiento cualitativos y cuantitativos.
- En caso de que el Índice de Calidad de Servicio no supere los objetivos del cuadro de mando de Indicadores de Calidad del Servicio.
- En caso de no tener acceso a los informes acordados mediante las herramientas descritas en el presente pliego.
- En caso de no tener acceso a las monitorizaciones de los diferentes servicios, incluidas las herramientas de evaluación de las mismas.
- En caso de incumplimiento de las acciones correctoras.
- En caso de incumplimiento del plan de formación.

12.4. Auditorías de configuración de la centralita, y Plataforma de multicanal, INS, conteo de eventos

Canal, se reserva el derecho de realizar, en cualquier momento y sin previo aviso al Adjudicatario, auditorías de la configuración de los elementos tecnológicos que dan cobertura a los servicios descritos en el presente pliego. En este sentido Canal o un tercero tendrá perfiles de administrador en todos y cada uno de los servicios y herramientas, que los adjudicatarios pongan a su disposición.

Lo anteriormente indicado obliga al Adjudicatario a presentar a Canal, una vez definido el diseño de cada uno de los servicios, la documentación relacionada con este aspecto. El documento deberá relacionar de forma concreta cada uno de los servicios definidos en el presente documento, con el diseño aprobado por Canal, incluyendo flujo del evento, asignaciones, desvíos, desbordes, conteo de eventos, reglas de marcación, configuración de los indicadores de nivel de servicio, etc.

No obstante lo anterior, Canal mediante el contrato 251/2020, oficina técnica de servicios de atención al cliente y usuarios, realizará el control y seguimiento de los adjudicatarios del presente contrato.

12.5. Calidad

Sin perjuicio de los certificados de sistema de gestión de calidad que deben presentar los licitadores conforme establece el PCAP, el Adjudicatario se compromete a cumplir las normas de política de calidad, medio ambiente, y seguridad y salud en el trabajo de Canal, definidas la cláusula 31 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Respecto a la política de seguridad y salud en el trabajo de Canal, se facilitará al Adjudicatario el acceso web a una Plataforma a los efectos de incluir documentación relacionada con este aspecto.

12.6. Formas

El personal de las empresas Adjudicatarias observarán en todo momento una exquisita corrección en el trato y comportamiento adecuado frente al cliente o ciudadano, dado que en el desarrollo de los servicios se representa a Canal.

La mala educación o comportamiento incorrecto frente al cliente, en el desarrollo de los servicios, podrá ocasionar la exclusión inmediata de la persona causante en la realización de más trabajos para Canal. Si este tipo de comportamiento fuera reiterado, y los Adjudicatarios no tomaran las medidas correctoras necesarias podría suponer la resolución del contrato por parte de Canal.

13. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN

Con el fin de garantizar la continuidad en el servicio, considerado estratégico para Canal la actividad de gestión comprendida en el objeto del contrato derivado del presente procedimiento de licitación deberá llevarse a cabo en las fases necesarias para garantizar la adecuada prestación del servicio, tanto en la fase de inicio como en la devolución del mismo.

13.1. Plan de Transición

Los Adjudicatarios deberán cumplir con lo descrito en el Plan de Transición, y seguimiento del mismo, según las actividades expresadas en el presente apartado, detallando las acciones a llevar a cabo para conseguir que la transición del servicio entre el operador saliente y entrante se realice de manera que quede garantizada la continuidad de cada uno de los servicios en todo momento. Este plan deberá describirse según el índice que figura en el presente pliego:

- Fase de gestión y organización de los recursos humanos y del servicio que deberá incluir:
 - Detalle del proceso de Gestión y contratación de los recursos humanos necesarios y formación de los mismos para el proceso de transición. **Aquellos licitadores que no lo desarrollen no se tendrán en consideración en el presente proceso de licitación al constituir éste un aspecto esencial en el inicio de la prestación del servicio.**
 - Acondicionamiento y habilitación del espacio físico necesario para la prestación del servicio. **Aquellos licitadores que no lo desarrollen no se tendrán en consideración en el presente proceso de licitación al constituir éste un aspecto esencial en el inicio de la prestación del servicio.**
 - Implantación y despliegue de los sistemas informáticos y de comunicación necesarios para cada uno de los servicios. **Aquellos licitadores que no lo desarrollen no se tendrán en consideración en el presente proceso de licitación al constituir éste un aspecto esencial en el inicio de la prestación del servicio.**
 - Transferencia del conocimiento entre el operador saliente y entrante. **Aquellos licitadores no lo desarrollen no se tendrán en consideración en el presente proceso de licitación al constituir éste un aspecto esencial en el inicio de la prestación del servicio.**
 - Preparación del centro de respaldo y plan de pruebas.
 - Seguimiento y control del Plan hasta el inicio de la actividad, incluidas las pruebas de funcionamiento.
 - Estructura dedicada con definición de responsabilidades y roles.
 - Cronograma del Plan de Transición, con la ubicación temporal de cada una de las actividades previstas en el Plan. **Aquellos licitadores no lo desarrollen no se tendrán en consideración en el presente proceso de licitación al constituir éste un aspecto esencial en el inicio de la prestación del servicio.**
 - Todas las restantes acciones necesarias para el inicio de la prestación de los servicios.
 - Esta fase finalizará como máximo a los 5 meses desde la firma del contrato.
- Finalizada esta fase de transición, transcurridos 5 meses desde el día siguiente a la firma del contrato, el nuevo Adjudicatario deberá prestar el servicio conforme a lo descrito en el apartado de puesta en marcha de los servicios.

13.2. Tareas básicas fase de transición.

Las especificaciones técnicas deberán incluir un plan de actividades particularizado para las actuaciones previstas en el Plan de Transición, tiempos y personal asignado para la consecución del calendario que se detalla a continuación:

Canal y el Adjudicatario constatarán por escrito la fecha de finalización de la fase de transición e inicio de periodo de pleno servicio efectivo, a través de la correspondiente acta.

En este sentido y tal y como se establece en el Anexo I del PCAP, apartado 2.-Plazos, se establecen recepciones parciales, durante la fase de transición de los servicios, a la finalización de las siguientes actividades:

- Gestión y organización de recursos humanos:
 - o Proceso de selección y contratación de la plantilla conforme a lo establecido en el artículo 18 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing).
 - o Transferencia del conocimiento.
 - o Organización de servicios.
- Acondicionamiento y habilitación de espacio físico de la/s plataforma/s /teletrabajo:
 - o Plataforma principal
 - o Plataforma de contingencia
 - o Implantación/despliegue del teletrabajo
- Implantación y despliegue de los sistemas informáticos:
 - o Tecnología de Contact Center: Multicanal
 - o Implantación Text Analytics
 - o Conexiones e implantación de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones.
 - o Implantación del cuadro de mandos

Id	Actuaciones básicas: Plan de Transición
0	Plan de transición
1	Gestión y organización
1.1	Plan de comunicación/ Proceso de selección y contratación de la plantilla conforme a lo establecido en el artículo 18 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing)
1.2	Proceso de selección/contratación nuevo personal/organización de los servicios

Id	Actuaciones básicas: Plan de Transición
1.3	Fin fase de organización de RRHH
1.4	Fase de transferencia del conocimiento / Formación
1.4.1	Plan de transferencia del conocimiento
1.4.2	Formación a formadores
1.4.3	Formación a gestores (nuevas incorporaciones)
2	Fin Fase transferencia del conocimiento
2.1	Acondicionamiento y habilitación de espacio físico de la/s plataforma/s /teletrabajo
2.2	Solicitud de líneas de datos a proveedores
2.3	Instalación de elementos, configuración
2.4	Aseguramiento implantación medidas de seguridad y cumplimiento RGPD/LOPDGDD
2.5	Plan de pruebas
2.6	Fin fase de Implantación redes
2.7	Fase de implantación de la Plataforma / Respaldo y otros
2.8	Instalación de puestos (mobiliario)
2.9	Dotación de Pcs y equipos de comunicaciones
2.10	Configuración de Pcs/redes: Incluida maquetación
2.11	Toma de requisitos, desarrollo e implantación del Chat de Atención oficina virtual y soluciones IVR
2.12	Plan de pruebas
2.13	Fin fase de implantación de la Plataforma
3	Implantación y despliegue de los sistemas informáticos
3.1	Toma de requisitos, desarrollo de requerimientos Tecnología Multicanalidad
3.2	Configuración de centralita (recepción)
3.3	Configuración de módulo de campañas de emisión (scripts)
3.4	Configuración de módulo Atención escrita
3.5	Configuración de módulo Atención al Back Office
3.6	Desarrollo/implantación de biblioteca virtual
3.7	Fase de pruebas
3.8	Fin Fase de adaptación de tecnología multicanalidad
3.9	Fase de implantación Text Analytics
3.9.1	Consultoría, toma de requisitos y formación
3.9.2	Configuración de la infraestructura
3.9.3	Definición de categorías y Kpis
3.9.4	Diseño de informes
3.9.5	Plan de pruebas
3.9.6	Fin fase de implantación Text Analytics
4	Fin fase de transición

13.3. Plan de Estabilización

Durante este periodo los Adjudicatarios se harán cargo de todos los servicios objeto del presente proceso de licitación, en los mismos términos y condiciones que la fase de pleno servicio efectivo. Con la única salvedad en el modelo de aplicación de penalizaciones.

13.4. Plan de Devolución o Reversión de los servicios

Con carácter previo a la finalización del contrato cualquiera que sea su causa los Adjudicatarios de forma simultánea a la prestación ordinaria del servicio deberá realizar a su propio cargo las prestaciones del plan de devolución.

Los Adjudicatarios deberán cumplir con lo descrito en el Plan de Devolución, y seguimiento del mismo, detallando las acciones a llevar a cabo para conseguir que la devolución del servicio entre el operador entrante y saliente se realice de manera que quede garantizada la continuidad de cada uno de los servicios en todo momento.

Los Adjudicatarios deben ejecutar el plan de devolución, y disponer de los recursos necesarios con conocimiento del entorno, y de los servicios prestados.

Los Adjudicatarios deberán ejecutar el Plan de Devolución o Reversión del servicio en coordinación con el Plan de Transición propuesto por el nuevo Adjudicatario, ajustándose a los plazos establecidos por éste o bien a los que establezca Canal, siendo su duración máxima de 4 meses, desde el inicio de ésta.

Este plan deberá describirse según el índice que figura en el presente pliego. Dichas acciones deben contemplar al menos:

- Descripción de la estructura organizativa: Durante esta fase los Adjudicatarios deben comprometer los recursos humanos necesarios para cumplir con el plazo máximo establecido para esta fase.
- Descripción del plan de devolución extendido a toda la vigencia del contrato: El plan de devolución debe ser gestionado por los Adjudicatarios a lo largo de la vigencia del contrato, realizando las actividades /actualizaciones que sean necesarias para la correcta devolución de los servicios, incluida la fase de transferencia del conocimiento.
- Descripción del Plan de comunicación: Los Adjudicatarios se verán obligado a elaborar y llevar a cabo un plan de comunicación entre la empresa entrante y saliente, colaborando en todo momento para que la citada fase cumpla con los requisitos establecidos. Este apartado deberá describir al menos:

- Plan de entrevistas de trabajo, para dar cumplimiento a la obligación de subrogación de todos los trabajadores que presten su consentimiento en las condiciones que tienen en la actualidad, y establecidas en el vigente Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center.
 - Reuniones operativas entre empresa saliente y entrante.
 - Entrega de documentación: Manuales, argumentarios, protocolos, procedimientos, etc.
- Descripción del plan para el cumplimiento del RGPD.: los Adjudicatario deberá describir las acciones o actividades necesarias para cumplir con el RGPD, garantizando la entrega de la documentación relativa al servicio prestado.
- Plan de Seguimiento y Control de la devolución de los Servicios:
 - Descripción de fases o tareas críticas y Plan de acción.
 - Descripción del plan seguimiento y control para el cumplimiento de los objetivos del plan de devolución y consecución de plazos.
 - Cronograma.
- Destrucción segura certificada de toda la información propiedad de Canal de Isabel II, S.A.

14. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

14.1. Comunicaciones: Voz

Red Inteligente, Cabeceras, Circuitos, Centralita

El servicio de Atención Telefónica de Canal se realiza a través de una Red de Telefónica Inteligente (RTI) principal, actualmente a través del teléfono gratuito 900 365 365, pero que en futuro por motivos estratégicos de Canal pudiera modificarse. La titularidad del 900 365 365 es de Canal y se hará cargo de los costes asociados al consumo telefónico, y los servicios adicionales de la RTI. Por tanto el coste del consumo telefónico correspondiente a recepción en el 900 365 365 u otro que pudiera ponerse a disposición de los Clientes/Ciudadanos así como para las campañas de emisión definidas en el presente pliego, o aquéllas que pudieran surgir como consecuencia de nuevas campañas, serán a cargo de Canal.

El dimensionamiento de los circuitos se adaptará en la misma medida que las necesidades de tráfico, siendo actualmente de cuatro primarios de 30 canales cada uno.

Canal dotará de varias cabeceras ubicados en las Plataformas de los Adjudicatarios a los efectos de mantener la continuidad del servicio telefónico, según el siguiente detalle:

- Plataforma principal de los Adjudicatarios: Cabecera principal para la prestación del servicio 900 365 365: operador de telefonía actual con Orange aunque este podría cambiar.
- Plataforma principal de los Adjudicatarios Cabecera secundario diversificado para la prestación del servicio 900 365 365 en caso de incidencia en los principales: operador de telefonía actual, Orange aunque este podría cambiar.
- Plataforma de contingencias de los Adjudicatarios: Cabecera terciario para la prestación del servicio 900 365 365: operador de telefonía actual Orange aunque este podría cambiar.

Los Adjudicatarios dotarán de las cabeceras ubicados en la/s Plataforma/s con operador distinto al que contrate Canal, para que en caso de incidencia en las cabeceras de Canal se pueda dar continuidad al servicio 900 365 365 y las campañas de emisión. Los costes asociados al consumo telefónico que se pudieran dar por las cabeceras de los Adjudicatarios para prestación del servicio serán a cargo de Canal.

Los cabeceras titularidad de Canal, (principal y de contingencias) se ubicarán en las instalaciones de los Adjudicatarios, salvo por imposibilidad técnica o económica, (imposibilidad de re-enrutamiento), en cuyo caso el Adjudicatario deberá asumir todos los gastos que pudieran derivarse del encaminamiento al Centro de Atención Telefónica al Cliente y con independencia de la ubicación del mismo, (circuitos asociados, alquileres, equipos, mantenimiento gestión etc.)

Así mismo, y a los efectos del párrafo siguiente, el Adjudicatario deberá tener en cuenta el origen de las llamadas que se realizan en el 900 365 365:

Origen Comunidad de Madrid: Entre un 40-20% del total de llamadas

Origen Móvil: Entre un 60-80% del total de llamadas.

Origen Resto: 0-10%

Si la solución aportada por los Adjudicatarios implicase un sobrecoste derivado de la ubicación de la Plataforma de los Adjudicatarios y de su centro de respaldo, serán a cargo de los Adjudicatarios, tomando como referencia los costes de tráfico, instalación y alquiler de circuitos en la supuesta instalación en las oficinas centrales de Canal, cl. Santa Engracia 125 28003 - Madrid. En cualquier caso, la ubicación del Centro de Atención Telefónica al Cliente, no supondrá nunca un inconveniente para que en el futuro Canal pudiera mejorar las condiciones económicas del número de red inteligente o impedimentos para realizar la portabilidad.

Dichos requisitos serán de idéntica aplicación a las líneas de respaldo.

Los encaminamientos posteriores a la cabecera, siempre requerirán una garantía de disponibilidad y en ningún caso una merma de los parámetros de calidad, según se recogen en los Indicadores de Nivel del Servicio, del presente pliego.

Los enrutamientos adicionales que pudieran realizarse en el futuro y con posterioridad a la adjudicación, no supondrán nunca un coste adicional para Canal ni para los costes de red inteligente, ni pérdida de funcionalidades de la misma. Estas circunstancias deberán ir justificadas técnicamente y aprobadas por Canal.

Los Adjudicatarios tendrán acceso vía Web para tomar acciones de conmutación a las cabeceras de reserva en caso de fallo. Dicha acción deberá realizarse de forma consensuada con el responsable del servicio en Canal, quién determinará la conveniencia logística de la acción.

También será responsabilidad de los Adjudicatarios detectar y tomar cuantas acciones correctoras sean precisas para reducir el tiempo de falta de servicio.

Las infraestructuras adicionales sobre la supuesta instalación anterior de telecomunicaciones entre el operador de red inteligente y el Adjudicatario, tanto por el camino principal y de reserva serán a cargo de los Adjudicatarios. Con una dimensión suficiente para asegurar una probabilidad de saturación máxima en Hora Cargada del 5% de las llamadas.

Una vez la llamada tenga acceso a la Centralita responsabilidad de los Adjudicatarios, el cliente será atendido por el grupo de agentes asignados a esa labor.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el Adjudicatario deberá garantizar la conectividad entre sus infraestructuras y la red de transmisión de datos de Canal que sea precisa para que Canal pueda realizar el seguimiento y comprobar el estado de la Plataforma, así como acceder on-line a las conversaciones que se mantengan durante la prestación del servicio, de forma que Canal tenga conocimiento en tiempo real de todas las incidencias, llamadas y estadísticas relacionadas con el servicio.

Así mismo ambos adjudicatarios se verán obligados a configurar sus centralitas para que en caso de saturación o incumplimiento en los indicadores se transfieran las llamadas al adjudicatario del otro lote. Si éste no pudiera resolver la llamada, devolverá nuevamente la misma al adjudicatario origen del desvío para su cómputo si fuera el caso de la correspondiente penalización.

Los criterios de cómo realizar estos desvíos se podrán en marcha una vez estabilizado el servicio.

14.2. Comunicaciones: datos

Los Adjudicatarios contratarán dos líneas de transmisión de datos con una capacidad mínima de 10 Mbps cada una respectivamente entre cada una de sus instalaciones (principal y de contingencia) y los Centros

de datos de Canal, (Santa Engracia 125 – 28003 Madrid y Carretera de Majadahonda a Boadilla del Monte, 123 – Estación de Tratamiento). Dicha contratación deberá realizarse con proveedores distintos para asegurar la redundancia de las comunicaciones o bien con el mismo proveedor, pero por caminos diversificados, es decir, que no tengan trayectorias comunes.

La configuración necesaria para garantizar la seguridad y acceso a la red de Canal, deberá realizarse bajo la supervisión de los Técnicos de Canal, y deberá adherirse a las normas de seguridad y accesos indicados en el presente documento.

Las líneas de comunicaciones podrán ser MPLS o de otro tipo de tecnología, siempre que permita conectar los sistemas informáticos de Canal con los de los Adjudicatarios de forma fiable y segura, para lo cual se utilizarán líneas de ámbito privado (no Internet) y con aseguramiento de ancho de banda contratado que garantice el uso de las aplicaciones de Canal contempladas para la prestación del servicio

Por lo tanto, para la conexión de datos con los Centros de Canal se podrá montar a través de una red MPLS, pero en las especificaciones técnicas presentadas por el licitador, se debe detallar cómo implementarían la solución a través de un operador. (p.e tipo MacroLAN) en esencia se trata de tener una conexión WAN entre la LAN de Canal y la LAN de la Plataforma de Contact Center, esto evidentemente se puede hacer a través de una red MPLS. El licitador, por tanto, deberá detallar en sus especificaciones técnicas la arquitectura necesaria para la correcta prestación de los servicios, según se establece en el PCAP.

Los Adjudicatarios deberán incluir informes de uso del ancho de banda del sistema de telecomunicaciones en momento de máximo tráfico, comprometiéndose a ampliar el servicio de telecomunicaciones sin coste adicional en caso de que la saturación sea del 10% del tiempo en una hora, tanto en el camino de subida como de bajada.

Cualquier acceso remoto a los sistemas de Canal que pudiera contemplarse por parte de los empleados de los Adjudicatarios deberá ser comunicado a Canal, estableciéndose éste únicamente bajo la auditoría previa y validación del mismo. Los medios técnicos que se pudieran utilizar en caso de aceptación de este escenario hipotético serán por cuenta de los Adjudicatarios, que utilizará los puntos de entrada a los Centros de Datos de Canal dentro de la arquitectura de comunicaciones propuesta.

15. REQUISITOS TÉCNICOS DE SEGURIDAD Y OTROS

Los adjudicatarios deberán adoptar, en aquellos equipos de su propiedad que vayan a ser utilizados para acceder a los servicios y sistemas de información y comunicación de Canal de Isabel II, las medidas de índole técnico que establezca Canal de Isabel II para garantizar la seguridad e integridad de los mismos y de la información que contienen, propiedad de Canal de Isabel II. Estas medidas incluyen, como mínimo, los siguientes puntos:

- El equipo informático, dispositivo hardware o aplicación propia utilizados para la realización de los trabajos estarán actualizados con todos los parches y actualizaciones, principalmente las críticas y las de seguridad, liberadas por el fabricante o comunicadas de forma particular, tanto del hardware como de los Sistemas Operativos base y las aplicaciones.
- El equipo informático, dispositivo hardware o aplicación propia utilizados para la realización de los trabajos deberán mantenerse actualizados mediante la aplicación programada de los parches y actualizaciones, principalmente las críticas y las de seguridad, proporcionados por el fabricante, tanto del hardware como de los Sistemas Operativos base y las aplicaciones propias, a la mayor brevedad posible, una vez se hayan publicado de forma oficial o hayan sido comunicadas de forma particular.
- Los Sistemas Operativos deberán contar con medidas de contención (antivirus, antispyware, antimalware, etc.) instaladas, activas y actualizadas de forma periódica.
- Los equipos destinados a dar servicio para la prestación de los trabajos, deberán estar aislados de la red propia de la entidad externa.
- Se deberá mantener informado al responsable de los trabajos en Canal de Isabel II en todo momento, aportando la adecuada justificación, de cualquier cambio en equipos, hardware y aplicaciones y configuración de los mismos, que se utilicen para el acceso a los servicios y sistemas de información y comunicación de Canal de Isabel II proporcionados para el desempeño del trabajo reflejado en las obligaciones contractuales de los trabajos

3. La conexión de los adjudicatarios se hará siempre a través de los sistemas de control de acceso de Canal de Isabel II para permitir el acceso exclusivamente a los sistemas de información y comunicación de Canal de Isabel II necesarios, y por los servicios y aplicaciones exclusivamente necesarios para el desarrollo de los trabajos.

4. Todos los accesos a los sistemas de información y comunicación de Canal de Isabel II se realizarán utilizando protocolos seguros, evitando siempre protocolos de comunicación inseguros (TELNET, Net-BIOS, RDP, FTP, TFTP, etc.). En caso de que sea imprescindible el uso de protocolos inseguros deberá justificarse técnica y detalladamente.

5. Una vez concedido el acceso a sistemas de información y comunicación de Canal, éste se registrará siempre por el Principio del Menor Privilegio (asignación de los privilegios mínimos necesarios para poder realizar y completar los trabajos).

6. Los adjudicatarios cuyo cometido sea la operación de determinados sistemas de información productivos de Canal de Isabel II, sólo tendrán acceso a dichos sistemas con el perfil de operación mínimo necesario para poder realizar con garantía y de forma satisfactoria los trabajos. El perfil de operación no tendrá ninguna autorización ni rol que permita la modificación del sistema.

7. Se restringirá al máximo el acceso remoto a los servicios y sistemas de información y comunicación de Canal de Isabel II. No se permitirá el acceso remoto ni local a sistemas de información y comunicación con permisos de administrador, salvo que el objeto de los trabajos refleje explícitamente la explotación y administración de dichos sistemas de información y comunicación o que se autorice explícitamente por el Responsable de la Aplicación en Canal de Isabel II.

8. Los adjudicatarios quedan obligados a notificar inmediatamente a su responsable en Canal de Isabel II cualquier incidente de seguridad que ocurra en los sistemas informáticos de la entidad externa desde los que se pueda acceder a los servicios o sistemas informáticos de Canal de Isabel II.

9. Canal de Isabel II se reserva el derecho de desconexión en caso de detectar cualquier incidente de seguridad imputable a la entidad externa y que pueda comprometer la integridad de los servicios y sistemas de información y comunicación de Canal de Isabel II, así como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información propiedad de Canal de Isabel II que contienen.

10. Los adjudicatarios, en caso de que haya evidencias demostrables de que un incidente de seguridad en Canal de Isabel II es imputable a ellos, se compromete a elaborar un informe pormenorizado y exhaustivo del incidente en el que hará constar, como mínimo, la siguiente información:

- Descripción del incidente.
- Origen del incidente.
- Descripción cronológica de los hechos del incidente.
- Descripción de las acciones preventivas/correctivas llevadas a cabo por la entidad externa, contrata proveedor.
- Evaluación de los recursos humanos pertenecientes al equipo de trabajo asignado al contrato, convenio o acuerdo bajo el que se prestan los servicios a Canal de Isabel II y que han sido necesarios para el análisis y resolución del incidente.

Dicho informe, una vez terminado, se remitirá al responsable del contrato en Canal de Isabel II.

11. Canal de Isabel II se reserva el derecho de realizar las auditorías de seguridad que considere oportunas y necesarias, previa comunicación con antelación suficiente a la entidad externa y con el único objeto de garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos aquí dispuestos. Si Canal de Isabel II detecta no conformidades con cualquiera de los puntos aquí reflejados, se concederá a la entidad externa un plazo temporal para subsanar dichas no conformidades. Si éstas persisten una vez agotado dicho plazo temporal, podrán ser causa de resolución del contrato según lo establecido en la Cláusula 23ª de las Condiciones Generales de Contratación de Canal de Isabel II.

15.1. Otros requisitos de seguridad a tener en cuenta y que deben ser reportados por el licitador en sus especificaciones técnicas.

- El proveedor de servicios cloud dispondrá de un protocolo seguro que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad (por ejemplo, uso exclusivo de TLS 1.2 o superior, y utilizando sólo suites de cifrado robustas para evitar vulnerabilidades de tipo BEAST (RC4), Lucky13 (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.).
- Todos los formularios, incluidos los de inicio de sesión, tienen que estar protegidos contra ataques de fuerza bruta (uso de CAPTCHA/reCAPTCHA, disociación de los campos “usuario” y “contraseña” en pasos distintos, pero dependientes y controlados, dentro del proceso de inicio de sesión, etc.) y tienen que controlar completamente los caracteres introducidos por el usuario para evitar ataques de tipo Cross-Site Scripting, Cross-Site Request Forgery (CSRF), Remote File Inclusion (RFI), Remote Code Execution (RCE), Inyección SQL, etc.
- Uso de un esquema de BBDD propio para la información propiedad de Canal y 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.
- Cifrado robusto de los datos propiedad de Canal en la propia BBDD y modelo (cifrado completo o cifrado del dato).
- Almacenamiento de todos los datos de autenticación de los usuarios en la BBDD mediante el uso de funciones criptográficas seguras 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)), establecer un periodo máximo de vigencia y validez de las contraseñas (recomendado un máximo de 60 días) y de implementar un histórico de contraseñas (con un mínimo de 6). Es obligatorio el uso de funciones de derivación de claves basadas en contraseña (*Password-Based Key Derivation Functions*) para el almacenamiento de las contraseñas consideradas como seguras (por ejemplo, PBKDF2 utilizando al menos un generador de números pseudoaleatorios basado en HMAC-SHA1, 5.000 iteraciones para la parte cliente y 100.000 iteraciones para la parte servidora, versiones modernas de bcrypt con un work factor de al menos 12, versiones modernas no vulnerables de Argon2 (Argon2d), etc.)
- Dado que existe la posibilidad de compartir recursos y servicios de los Adjudicatarios entre múltiples clientes (entre ellos, Canal) es obligatorio que el adjudicatario garantice una segregación física y/o lógica eficiente de la información. El adjudicatario deberá, por tanto, evidenciar y garantizar de forma fehaciente la existencia y la aplicación de medidas de seguridad multi-cliente (multi-tenant), que aseguren que un cliente, deliberada o inadvertidamente, interfiera en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información propiedad de Canal. Entre dicha medidas deben estar, al menos, y sin limitarse a, el almacenamiento seguro de los datos de usuarios y contraseñas, y toda aquella información propiedad

de Canal que se considere confidencial y/o sensible en el ámbito de ejecución de este contrato, en las Bases de Datos propiedad de los Adjudicatarios mediante el uso de funciones resumen (hash) robustas (al menos, SHA-256) y/o cifrado robusto².

- Para certificados digitales, éstos serán obligatoriamente de tipo cualificado, las suites de cifrado tendrán un algoritmo de intercambio de claves que será, al menos, ECDHE, el algoritmo de autenticación sea, al menos, RSA con una longitud de clave mínima de 2048 bits (3072 bits en el caso de que sea de aplicación el estándar PCI-DSS vigente), pero preferiblemente ECDSA, un algoritmo de cifrado simétrico que será, al menos AES con longitud de clave mínima de 128 bits, no utilizando cifrado de bloques (CBC) sino el modo Galois / Counter (GCM) y una función resumen para la comprobación de autenticación del código del mensaje que será, al menos, SHA-256.
- El licitador deberá proporcionar un informe ejecutivo con el resultado de la última auditoría de seguridad de los servicios objetos de contratación por parte de Canal, vulnerabilidades encontradas y estado de resolución de las mismas.
- El licitador deberá proporcionar un informe ejecutivo con el resultado del último análisis de riesgos realizado.
- El licitador deberá proporcionar un informe ejecutivo con las medidas de seguridad físicas implementadas por el prestador de servicios (control de acceso a las instalaciones, a los CPDs, etc.)
- El licitador deberá proporcionar un informe ejecutivo con las medidas de seguridad multi-cliente (*multi-tenant*) implementadas, con el objeto de garantizar que al compartir recursos y servicios entre múltiples clientes (entre ellos, Canal) se garantiza la segregación lógica, así como los controles de seguridad implementados que aseguren que un cliente, deliberada o inadvertidamente, interfiera en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de los otros.
- El licitador deberá proporcionar un informe ejecutivo con los procedimientos internos establecidos para la gestión de incidentes de seguridad y su análisis forense.
- El licitador deberá proporcionar un informe ejecutivo con los procedimientos de bastionado y securización internos establecidos, desde la arquitectura, de la infraestructura tecnológica: servidores, comunicaciones y aplicaciones.

² Se entiende como cifrado robusto aquél que se ha comprobado que es altamente resistente a ataques de criptoanálisis, como pueden ser el estándar OpenPGP (GnuPG) de infraestructura de clave pública o los algoritmos de cifrado simétrico (por ejemplo, AES). El uso de cualquiera de las dos opciones implica la custodia eficaz, efectiva y garantista de la clave privada/simétrica por parte de los Adjudicatarios.

- El licitador deberá proporcionar un informe ejecutivo con los niveles de protección y exposición de los sistemas no productivos: desarrollo, test, calidad, formación, etc.
- Para el caso de los Web Services que puedan ser consumidos desde Canal de Isabel II, S.A., deben estar securizados a nivel de mensaje, especificando la forma de firmar y cifrar los mensajes de tipo SOAP, a través de la especificación WS-Security. Por tanto:
 - Los servicios deben estar autenticados, preferentemente con WS-Security Tokens
 - Los usuarios deben ser autenticados vía SAML 2.0.
 - La integridad de la información ha de estar garantizada a través del uso de protocolos seguros (TLS 1.2 o superior) o vía WS-Signature.
 - El no repudio debe estar garantizado a través del uso de WS-Signature o WS-Addressing.
 - La confidencialidad de la información ha de estar garantizada a través del uso de protocolos seguros (TLS 1.2 o superior) o vía WS-Encryption.
 - Debe hacerse uso de una política de seguridad (WS-Policy).
- Debe poderse habilitar al menos un segundo factor de autenticación (2FA) para garantizar la identidad de los usuarios del servicio, ya sea mediante el uso de certificados electrónicos cualificados reconocidos (como, por ejemplo, DNIE), contraseñas de un único uso (OTP), uso de tokens (hardware o software), etc. Es recomendable que la aplicación del 2FA se fuerce a nivel de administración del aplicativo y que no pueda ser deshabilitado por el propio usuario. En caso de que el 2FA sí pueda ser deshabilitado por el propio usuario, es obligatorio que existan y se implementen, al menos, los siguientes controles compensatorios adicionales:
 - Notificación automática de eventos (usuario que deshabilita el 2FA)
 - Notificación de Inicio de sesión y de inicios de sesión desde direcciones IP extranjeras y por distintos medios (SMS, correo electrónico, etc.)
 - Posibilidad de generación de informes periódicos con el listado del estado de configuración de los usuarios (por ejemplo, usuarios que tienen habilitado o deshabilitado el 2FA)
 - Restricción de acceso a los servicios objeto de contratación por parte de Canal desde los rangos IP públicos de Canal

15.2. Cumplimiento del estándar PCI-DSS vigente durante toda la duración del contrato.

Los Adjudicatarios se verán obligados al cumplimiento de la norma PCI-DSS vigente. Asimismo, Canal se reserva el derecho de auditar dicho cumplimiento a través de la designación de un QSA independiente, certificado por el Consejo de Estándares de Seguridad PCI para evaluar el cumplimiento de la norma PCI DSS vigente.

Si para garantizar el cumplimiento de la norma PCI-DSS y resto de regulación vigente, el Adjudicatario, previa autorización de Canal de Isabel II, decidiera externalizar el pago a una plataforma de pagos externa, el Adjudicatario deberá indicar expresamente su capacidad técnica para conectarse con dicha plataforma, cuyos requerimientos para la conexión son:

- Comunicaciones punto a punto con VPN IPsec. (No se admite MPLS al no proporcionar el imprescindible cifrado de la información requerida para el cumplimiento del estándar PCI-DSS)
- Protocolo de señalización utilizando Secure SIP con al menos TLSv1.2.
- Protocolo de audio SRTP con al menos TLSv1.2.

Para garantizar la calidad de la conectividad, en términos de estabilidad y latencias, se recomiendan las siguientes medidas:

- Evitar el uso de NAT en los tramos donde exista tráfico Secure SIP y SRTP.
- Aplicar políticas de QOS para priorización de tráfico.
- Se utilizarán cabeceras personalizadas en el protocolo Secure SIP para el intercambio de información entre los dos sistemas. Adicionalmente, la plataforma podrá enviar callbacks mediante HTTPS (al menos, TLSv1.2) a un sistema del cliente para la confirmación o envío de información sobre el estado final de una llamada.

Importante: El cumplimiento del estándar PCI-DSS debe aplicar a todo el entorno compuesto por personas, procesos y tecnologías en el cual se procesan, almacenan y/o transmiten datos de titulares de tarjetas o datos confidenciales de autenticación (Entorno de Datos del Titular de Tarjetas o Cardholder Data Environment – CDE). Los requisitos de seguridad de PCI-DSS no solamente se deben aplicar al CDE, sino también a todos los demás componentes del sistema que provean seguridad, que impacten la seguridad, que estén conectados o que provean segmentación al entorno de datos del titular de la tarjeta.

Para la correcta ejecución de la integración, es necesaria la designación de un contacto técnico que permita gestionar y comprender los pormenores técnicos de este tipo de integraciones. La naturaleza de este tipo de integraciones responde a medidas ad-hoc que exigen entendimiento y capacidad de respuesta para proponer y cambiar configuraciones.

15.2.1. Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD

El operador de comunicaciones elegido por los Adjudicatarios para la puesta en marcha de la conexión de la misma con el Canal entregará en un único punto todo el tráfico gestionado del resto de adjudicatarios que conecten a través del mismo con Canal. Esto es, si el operador ya presta servicio a una empresa colaboradora de Canal, la nueva conexión deberá utilizar la infraestructura física existente en Canal 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. 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. 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, 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 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, 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 se realice exclusivamente a través de dicha conexión única.

15.2.2. Conexión de Back Up, contingencia o respaldo con la RCD de Canal

Los Adjudicatarios quedan obligados a aprovisionar una segunda línea de comunicación con Canal a través de otro operador de comunicaciones distinto del seleccionado para la primera línea de comunicación, y en los mismos términos identificados en el punto 14.2.1, con el objeto de disponer de una línea adicional y poder garantizar así la disponibilidad de las comunicaciones.

15.2.3. Direccionamiento IP

Los Adjudicatarios se adecuarán a los rangos de direccionamiento IP establecidos por Canal. Se establecerá por parte de Canal un rango IP compatible en el que las empresas Adjudicatarias se integrarán en la RCD de Canal. Si fuera necesaria la aplicación de traducción de direcciones (NAT) ésta será responsabilidad exclusiva de la empresa Adjudicatario, bien con medios propios o bien a través de la capacidad de la línea contratada con el operador de comunicaciones elegido.

15.2.4. Monitorización de la conexión

Canal se reserva el derecho de monitorizar la línea de comunicaciones solicitada por los Adjudicatarios. 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.

15.3. Licencias y acceso a herramientas informáticas de Canal

15.3.1. Condiciones Generales

Canal estima necesarios para la prestación de los Servicios objeto del Contrato, el acceso de los Adjudicatarios a los siguientes aplicativos:

- Aplicación de Gestión de Relaciones Comerciales
- Aplicación de Gestión de Avisos, incidencias, trabajos y actuaciones:

- Sistemas de visualización y consulta cartográfica:
- Speech Analytics
- Herramienta para la atención a las centralitas corporativas
- Otras que canal pudiera poner en marcha

Respecto a los aplicativos definidos anteriormente, que no son propiedad del Canal, esta empresa pública recabará el consentimiento necesario de sus titulares para realizar la cesión de uso a favor de los Adjudicatarios.

En este sentido Canal cederá con carácter modificable, revocable, no exclusivo, no sublicenciable, de forma intransferible y durante la vigencia del Contrato, el derecho de uso de los aplicativos, sujeto a los términos y condiciones, establecidos a continuación:

Canal se reserva el derecho de modificar, reducir o ampliar el número de los aplicativos sin que esto suponga reclamación alguna por parte de los Adjudicatarios.

Los Adjudicatarios harán uso de los sistemas exclusivamente para la prestación de los servicios objeto del presente proceso de licitación.

Los Adjudicatarios se comprometen a adecuar, a su coste, las interfaces de intercambio de datos entre sus sistemas y los de Canal en las Plataformas, tanto en la principal como en la Plataforma de respaldo. No obstante lo anterior, los desarrollos que tuviera que realizar Canal en sus sistemas serán a su cargo.

Los Adjudicatarios tendrán derecho a utilizar los Sistemas Informáticos de forma limitada, condicionada y subordinada a los límites recogidos en el presente proceso de licitación.

Los derechos de cesión recogidos en el presente documento sólo tendrán efecto durante la vigencia del Contrato, y para la ejecución de las prestaciones del mismo.

Esta entrega no supondrá cesión alguna de Derechos de Propiedad Industrial ni Intelectual por lo que el Adjudicatario no podrá registrar a su nombre ningún derecho de explotación sobre los Sistemas Informáticos en el Registro de la Propiedad Intelectual ni en el Registro de la Propiedad Industrial, ni cederlo a terceros.

A la finalización del Contrato, los Adjudicatarios devolverán a Canal todo el material, documentación, ficheros, información y cualquier tipo de dato que se haya generado como consecuencia de la ejecución de los servicios objeto del contrato. Asimismo, los Adjudicatarios procederán a la desinstalación y eliminación de los Sistemas Informáticos aportados por Canal una vez concluido el Contrato.

15.3.2. Limitaciones y Uso

Los Adjudicatarios no podrán comercializar ni transmitir a persona o entidad ajena los Sistemas Informáticos, ya sea de forma parcial o total, ni utilizarlos para uso externo alguno.

Los Adjudicatarios deberán proteger y custodiar los Sistemas Informáticos y el código fuente de los mismos, no pudiendo cederlos ni transmitirlos a un tercero.

Los Adjudicatarios se abstendrán de utilizar los Sistemas Informáticos con fines o efectos contrarios a lo establecido en el proceso de licitación y para usos distintos a la prestación de los servicios objeto del Contrato.

Los Adjudicatarios protegerán, custodiará física y lógicamente los Sistemas Informáticos y sus contenidos, procedimientos, mecanismos de acceso para evitar que los mismos sean utilizados contraviniendo los derechos de Canal.

15.3.3. Propiedad Intelectual e Industrial

En ningún momento Canal otorga a los Adjudicatarios derecho de propiedad sobre los Sistemas Informáticos, sino que cede el derecho de uso de los mismos en las condiciones descritas en el presente documento, no entendiéndose en ningún caso que se habilite para su reproducción y difusión pública, cesión, venta, alquiler o préstamo, comprometiéndose el Adjudicatario a no ceder su uso parcial o total de ninguna forma, así como a no divulgar, publicar, ni ponerlos a disposición de terceros.

A título enunciativo, pero no limitativo, todos los logotipos, nombres comerciales, contenidos sonoros, audiovisuales, señales y signos, incluidos en los Sistemas Informáticos, se encuentran protegidos por los derechos de propiedad intelectual e industrial de sus respectivos propietarios, por lo que queda terminantemente prohibido que el usuario final de los mismos pueda descompilar, reproducir, copiar, modificar o manipular de ningún otro modo cualquiera de los contenidos de los Sistemas Informáticos, en su totalidad o en parte, así como modificarlos, ya sea en su apariencia externa como en su funcionamiento operativo.

15.4. Información del personal que viene prestando los servicios en la actualidad

Los datos relacionados con los costes del personal son los declarados por el Adjudicatario del contrato vigente, en marzo de 2021. Estos se recogen en el PCAP, ANEXO XII: RELACIÓN DE PERSONAL.

16. ÍNDICE DE APARTADOS A INCLUIR EN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Las especificaciones técnicas deberán ajustarse al siguiente índice, a fin de que resulten homogéneas y facilitar la verificación del cumplimiento de requisitos técnicos mínimos.

16.1. Índice de apartados a incluir en la descripción de los Medios Tecnológicos e Infraestructura.

- Descripción de la Plataforma/s
- Ubicación concreta de la Plataforma/s
- Número de puestos asignados en exclusiva
- Equipamiento de puestos
- Distribución de puestos
- Descripción de la sala de formación
- Descripción de Teletrabajo

16.2. Índice de apartados a incluir en la descripción de propuesta de Modelo operativo de Recursos humanos, organización y dimensionado.

- Descripción de la estructura organizativa
- Descripción de la operativa de recursos humanos
- Descripción del proceso de planificación y programación
- Descripción de la Gestión en tiempo real.
- Anexo cumplimentado de los Recursos Humanos asignados al servicio
- Informe justificativo de las necesidades de personal, plantilla asignada al contrato.

16.3. Índice de apartados a incluir en la descripción de propuesta de planes de contingencia

- Objeto del documento
- Evaluación de riesgos y desarrollo de planes de contingencias para aquellas incidencias que se pudieran dar con mayor probabilidad.
- Plan de interrupciones ante interrupciones menores
- Plan ante interrupciones de mayor plazo
- Descripción del Centro de Respaldo y otras soluciones

16.4. Índice de apartados a incluir en la descripción de la propuesta de soluciones tecnológicas.

- Descripción de la herramienta Multicanalidad, características técnicas y funcionales:
 - o Modelo de prestación de los servicios y modelo comercial de la tecnología.
 - o Características técnicas y funcionales de la centralita.

- Características de la herramienta multicanalidad
- Características técnicas de grabación y monitorización de los servicios.
- Características técnicas de emisión de llamadas.
- Características técnicas de integración CTI.
- Características técnicas de los circuitos.
- Descripción de Text Analytics, características técnicas y funcionales:
 - Modelo de prestación de los servicios y modelo comercial de la tecnología.
 - Características técnicas y funcionales.
 - Características de la herramienta
- Para los servicios que se pudieran prestar en cloud, el Adjudicatario deberá presentar:
 - ISO/IEC 27001:2014 en vigor
 - BS 25999 o ISO 22301:2015 en vigor
 - Documentación que identifique al proveedor de servicios cloud
 - Pre-contrato con las características del servicio con el proveedor de servicios cloud.

16.5. Índice de apartados a incluir en la descripción de la propuesta de configuración de los servicios a nivel de centralita, ACD, grupos especializados, desbordes

- Descripción de la organización de los servicios por canal de comunicación.
- Descripción de cómo se llevarán a cabo cada uno de los servicios, asignación de grupos, prioridades, desbordes, etc.

16.6. Índice de apartados a incluir en la descripción propuesta de desempeño de la calidad

- Descripción del Plan
- Alcanzando resultados
- Monitoreo de servicios
- Informe encuesta de Satisfacción IVR
- Informe de cliente misterioso

16.7. Índice de apartados a incluir en la descripción de la propuesta del plan de transición

- Asignación de estructura roles, actividades y responsable de las mismas.
- Descripción de las tareas a realizar y cómo se llevarán a cabo
- Cronograma propuesto para el cumplimiento del plazo establecido

16.8. Índice de apartados a incluir en la descripción de la propuesta del plan de puesta en marcha de los servicios

- Asignación de estructura, roles, actividades y responsable de las mismas.
- Descripción de las tareas a realizar y cómo se llevarán a cabo
- Cronograma propuesto para el cumplimiento del plazo establecido

16.9. Índice de apartados a incluir en la descripción de la propuesta del plan de devolución

- Asignación de estructura roles, actividades y responsable de las mismas.
- Descripción de las tareas a realizar y cómo se llevarán a cabo
- Cronograma propuesto para el cumplimiento del plazo establecido

16.10. Índice de apartados a incluir en la descripción de propuesta de arquitectura de interconexión de la red inteligente para la Plataforma

- Arquitectura para el Centro de Atención Telefónica al Cliente:
 - o Infraestructura de comunicaciones Línea principal
 - o Infraestructura de comunicaciones Línea Back Up
- Arquitectura para Campañas de Emisión:
 - o Infraestructura de comunicaciones Línea principal
 - o Infraestructura de comunicaciones Línea Back Up
- Arquitectura para Recepción de Llamadas de origen internacional:
 - o Infraestructura de comunicaciones Línea principal
 - o Infraestructura de comunicaciones Línea Back Up

17. ANEXOS INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

18. ANEXOS HISTÓRICO CURVA DE SERVICIOS:

- CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN TELEFÓNICA RECEPCIÓN 2018 – 2021
- CURVA DE SERVICIOS CENTRALITA 2018 – 2021
- CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN TELEFÓNICA EMISIÓN 2018 – 2021
- CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN BACK OFFICE 2018 – 2021
- CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN ESCRITA 2018 – 2021
- CURVA TRANSACCIONES REALIZADAS IVR PAGO 2019 – 2021

19. ANEXOS HISTÓRICO DE TAREAS DE INTERLOCUCIÓN, TIPOLOGÍA Y TMO

- TIPOLOGÍA DE LLAMADAS Y TMO 2019-2020
- CURVA DE SERVICIOS TAREAS DE INTERLOCUCIÓN 2018 - 2021

20. ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO

Jefa de Área de Atención Comercial

Subdirectora de Relaciones Comerciales

Director Comercial

Este pliego fue firmado electrónicamente el día 30 de marzo de 2021. El pliego ha sido rectificado en la fecha de la firma electrónica del Director Comercial que figura en el presente documento.