

RELACIÓN DE DEFECTOS SUBSANABLES DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y ACLARACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO N.º 154/2020 PARA SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A.

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

1	ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U. (Lotes 1 y 2)	A58923517
2	KONECTA BTO, S.L. (Lotes 1 y 2)	B62916077
3	SERVINFORM, S.A. (Lotes 1 y 2)	A41050980
4	TELECYL, S.A. (Lotes 1 y 2)	A47310941

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

“6.- Formato de las especificaciones técnicas.

(...)

A) Especificaciones técnicas

Las empresas licitadoras deberán presentar de forma precisa, estructurada, clara y concisa sus propuestas conforme al siguiente índice:

I. Propuesta de Modelo operativo de Recursos Humanos, Organización y Dimensionado.

Se presentará diferenciando entre los Servicios contemplados en la plataforma/s de Contact Center.

- a) **Descripción de la estructura organizativa** que se propone para fomentar el control y seguimiento de los Servicios, así como las interrelaciones entre las diferentes áreas, Recursos Humanos, Operaciones y Tecnología entre otras.
- b) **Descripción de la operativa de Recursos Humanos**, definiendo los diferentes puestos de trabajo, (recepción, emisión, atención escrita, etc.), descripción del proceso de reclutamiento y contratación, formación y desarrollo, descripción de la verificación de habilidades y conocimiento, así como la gestión del desempeño del personal y control y seguimiento de la rotación y ausentismo del personal.
- c) **Descripción del proceso de planificación y programación** del personal conforme a los datos facilitados en el PPT, así como propuesta y descripción de la operativa relacionada con el pronóstico del Tiempo Medio de Operación (TMO) y los requisitos de demanda

conforme a los volúmenes, reductores e Indicadores de Nivel de Servicio. En este apartado se deberá definir claramente las “reglas” para minimizar el sobre-dimensionado o el sub-dimensionado a nivel de intervalos. Asimismo, se deberán considerar los indicadores de Nivel de Servicio y el objetivo que el licitador propone de Eficiencia/Costos.

En este apartado se deberá indicar el número total de agentes necesarios en cada uno de los servicios conforme al anexo “PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO” del PPT.

- d) **Descripción de la Gestión en Tiempo Real:** en este apartado se describirá la metodología y acciones correctoras cuando la planificación y programación del personal de corto plazo para el día/semana es inconsistente con la programación original. (Por ejemplo, cuando el Tiempo Medio de Operación, o volumen pronosticado originalmente es más alto/bajo que el real).

Descripción de la metodología de asignación de transacciones, así como un plan de acciones correctoras en los escenarios más probables:

- ✓ Situación normal respecto a los niveles pronosticados; por ejemplo, Tiempo Medio de Operación y volumen de transacciones.
- ✓ Situaciones anormales que pudieran presentarse:
 - Desvío significativo respecto a los volúmenes de transacciones o el Tiempo Medio de Operación pronosticado.
 - Incidencia de disponibilidad o lentitud en las telecomunicaciones o en los sistemas.
 - Desvío significativo de la planificación programada, (por debajo o por encima); por ejemplo, incidencia en los transportes públicos que pudieran ocasionar la no presencia del personal, huelgas, mal tiempo, etc.

II. Propuesta de planes de contingencia, emergencia y plan de continuidad para la prestación de los Servicios objeto del Contrato.

El licitador deberá presentar un plan frente a posibles incidencias en el servicio durante interrupciones menores (de hasta 6 horas) y la recuperación de interrupciones de larga duración (mayor a 6 horas). En el documento deberá incluir una evaluación de riesgos que pudieran incidir en el buen funcionamiento de la Plataforma asignada al Contrato y desarrollar planes de contingencia para aquellas incidencias que pudieran darse con mayor probabilidad.

Asimismo, detallará según la posible incidencia el plan de acción a desarrollar, roles y personas responsable o asignada a cada acción. En todo caso describirá los siguientes aspectos.

- a) Detallará un plan ante interrupciones menores de los Servicios, tales como incidencias en el suministro eléctrico, incidencia en las Aplicaciones informáticas de Contact Center, en las

telecomunicaciones, la centralita, acceso a internet, indisponibilidad de la plataforma, etc. Este plan deberá ser coherente con la Gestión en tiempo Real y asignación de Transacciones descritas en el apartado I anterior. Asimismo, deberá describir el método a través del cual se garantiza que los planes definidos son efectivos, definiendo para ello planes de simulación u otros, que corroboren que el plan es adecuado y funciona.

- b) *Detallará un plan ante interrupciones de mayor plazo: Tales como desastres naturales, pandemias, incendios, indisponibilidad de la plataforma, u otras cuestiones de fuerza mayor, cuya duración supere las 6 horas. En el citado plan se deberán incluir los procedimientos para mantener el servicio, o restaurarlo, el aseguramiento de la integridad de los datos durante el proceso de restauración de los Servicios, así como un apartado específico para minimizar los tiempos de inactividad.*

III. **Propuesta de Desempeño de la Calidad: Control y Seguimiento de los Resultados.**

- 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, la asignación de roles y personas designadas para cada una de las tareas.*
- b) **Alcanzando resultados:** *En este apartado se describirá la metodología para alcanzar los objetivos contemplados para los Indicadores de Nivel de Servicio, así como la definición de las métricas relacionadas con coste y eficiencia, para las transacciones o servicios en tiempo real, y en diferido, por ejemplo, Tiempo Medio de Operación, ocupación, eficiencia, etc. Asimismo, se definirán los aspectos a tener en cuenta cuando los niveles alcanzados no cumplan con los objetivos previstos.*
- 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.*
 - *Tipo de monitoreo: al lado o en remoto.*
 - *Metodología utilizada para la muestra, y muestra a monitorear.*
 - *Propuesta de 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, así como la frecuencia del monitoreo.*
- d) **Informe Encuesta de Satisfacción IVR, Speech y Texts Analytics:** *En este apartado el licitador describirá la metodología y la propuesta de acciones a realizar en base a los resultados alcanzados a partir de los ítems que intervienen en la encuesta, en el resto de aplicaciones de monitoreo, descrita en el PPT.*
- e) **Informe Cliente Misterioso/Mystery Calling:** *En este apartado el licitador describirá la metodología y la propuesta de acciones a realizar en base a los resultados alcanzados a partir de los ítems que intervienen en el informe, descrito en el PPT.*

IV. Propuesta del Plan de Transición, para llevar a cabo y con éxito la fase previa al comienzo de actividad.

El contenido del plan debe cumplir con lo descrito en el PPT.

V. Propuesta del Plan de estabilización de los servicios, para llevar a cabo y con éxito la fase de pleno servicio efectivo.

El contenido del plan debe cumplir con lo descrito en el PPT.

VI. Propuesta de Devolución de los servicios a la finalización de la relación contractual, diferenciando entre el servicio prestado a través de la plataforma de atención telefónica.

El contenido del plan debe cumplir con lo descrito en el PPT.

VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- **Descripción del producto:** en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, **detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.**
 - Atención telefónica:
 - Recepción
 - Emisión
 - Mensajería instantánea: WhatsApp/Telegram
 - Correo electrónico
 - Chat
 - Grabación de audio y pantallas
 - Texts Analytics.
 - Estrategias de enrutamiento: por perfil de cliente, por motivo, por skills, ultimo agente, por saturación, niveles de servicio, agente personalizado, reglas de enrutamiento push vs pull
 - Integración con distintas plataformas: Sistemas de comunicación, operativos y de base de datos, componentes de comunicación, gestión de la calidad, recursos humanos, tecnologías de voz, speech y Texts Analytics, ACDs, PBXs, etc.
 - Informes en tiempo real e histórico de la situación de los servicios de atención telefónica, mensajería, atención escrita, chat y Texts Analytics. Detalle de los informes propuestos por el licitador al objeto de realizar adecuadamente el conteo de los eventos y de los Indicadores de Nivel de Servicio definidos en el PPT.
 - Soluciones tecnológicas de teletrabajo: Descripción del producto, conectividad entre el licitador y la empresa que presta el servicio, certificaciones y acreditaciones, requisitos de seguridad, emplazamiento del Data Center en caso de prestarse el servicio en la nube, redundancia y disponibilidad, capacidad, continuidad de negocio, tipo de acceso a empleados y a terceros, monitoreo y registros, vigilancia y detección, administración de dispositivos, etc.

El licitador incluirá una demo funcional de cada uno de los servicios relacionados para este apartado y para los distintos perfiles. Por lo tanto, deberá aportar una demo funcional para el PERFIL USUARIO, una demo funcional para el PERFIL SUPERVISOR y una demo funcional para el PERFIL ADMINISTRADOR.

Deberá tenerse en cuenta que el tamaño máximo de CADA DEMO funcional admitido por la plataforma referida en el apartado 10.10 del Anexo I es, en el momento de redacción del presente pliego, de 250 MB. No obstante lo anterior, en el apartado “Restricciones” de la convocatoria del presente procedimiento en la plataforma referida en el apartado 10.10 del Anexo I se indicará el tamaño máximo por documento que admite la plataforma en el momento de publicación de la convocatoria.

VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center.

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT”

IX. Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de datos.

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.

ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U. (Lotes 1 y 2)

DEFECTOS SUBSANABLES DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

PRIMERO. - En el apartado 9 de la Cláusula 11 A) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, “PCAP”) se establece lo siguiente:

“9.- Empresas pertenecientes a un mismo grupo.

Las empresas pertenecientes a un mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio y que presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación, deberán presentar declaración en la que hagan constar esta condición, según el modelo que figura en el Anexo VI.

Finalmente, las empresas que no pertenezcan a un grupo empresarial deberán presentar declaración en la que hagan constar dicha circunstancia, según el modelo que figura en el Anexo VI.”.

Defecto: La empresa licitadora no presenta declaración de empresas pertenecientes a un mismo grupo (modelo establecido en el Anexo VI del PCAP).

Subsanación: Debe presentar declaración relativa a empresas pertenecientes a un mismo grupo, conforme al modelo establecido en el Anexo VI del PCAP.

ACLARACIONES DE LA DOCUMENTACION RELATIVA A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PRIMERO. - En el apartado 6 A) I c) del Anexo I PCAP se solicita la descripción y proceso de planificación y programación del personal en los términos que se han transcrito anteriormente. En el apartado 20 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, “PPT”) se incluyen los “ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO”. Finalmente, el punto 8.3 “Gestión del Workforce: Pronósticos, dimensionado, programación y gestión en tiempo real” del PPT indica lo siguiente:

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

(...)

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.*

(...)"

Asunto: La empresa licitadora en la "Descripción del proceso de planificación y programación", apartado 2.1.2 de su oferta, no sigue las directrices marcadas en el PCAP y en el PPT, toda vez que no aporta los datos según la plantilla incluida en el apartado 20 "ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO" del PPT.

Aclaración: La empresa licitadora debe rellenar la plantilla indicada anteriormente para poder interpretar los datos ofertados.

Asimismo, se solicita al licitador que exponga si el cálculo de FTE's descrito en la plantilla coincide con el número total de agentes necesarios en cada uno de los servicios indicado en el Anexo del PPT. Se incluirá el dimensionado por tramo horario y que se aclare cómo hace el cálculo del número de agentes que arroja el resultado aportado, indicando si el resultado es el promedio ponderado para el día/semana o si es el máximo de agentes para ese día.

SEGUNDO. - En el apartado 6 A) II del Anexo I del PCAP se solicita la Propuesta de planes de contingencia, emergencia y plan de continuidad para la prestación de los Servicios objeto del Contrato en los términos que se han transcrito anteriormente. El punto 9 "Planes de contingencia, emergencia y de continuidad para la prestación de los servicios objeto del contrato" del PPT indica lo siguiente:

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

(...)

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:*
 - *Operadores: Mínimo 1 provisto de 5 enlaces principales con un operador.*
 - *Tarjetas digitales*
 - *Sistemas telefónicos: IPBX/PBX/ACD, Aplicaciones de Contact Center*
- *Enlaces de datos:*
 - *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.”*

Asunto: El licitador no ha detallado en su oferta el sistema de redundancia tal y como se detalla en el punto 9 del PPT, en relación al enlace de datos

Aclaración: El licitador debe describir el sistema de redundancia tal y como se detalla en el punto 9 del PPT, sobre los enlaces de datos.

TERCERO. - En el apartado 6 A) IV del Anexo I del PCAP se solicita la Propuesta del Plan de Transición, para llevar a cabo y con éxito la fase previa al comienzo de actividad en los términos que se han transcrito anteriormente. El punto 13.1 “**Plan de transición**” del PPT indica lo siguiente:

“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:*
(...)
- *Cronograma del Plan de Transición, con la ubicación temporal de cada una de las actividades previstas en el Plan (...)*
(...)
- *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 depuesta en marcha de los servicios.”*

Asunto: El licitador no ha detallado en su oferta el Plan de Transición de 5 meses de duración máxima mediante un cronograma.

Aclaración: El licitador debe aportar un cronograma de los 5 meses, duración máxima del Plan de Transición, según lo indicado en el PCAP y el PPT.

CUARTO. - En el apartado 6 A) VI del Anexo I del PCAP se solicita la Propuesta de Devolución de los servicios a la finalización de la relación contractual, diferenciando entre el servicio prestado a través de

la plataforma de atención telefónica en los términos que se han transcrito anteriormente. El punto 13.4 “**Plan de Devolución o Reversión de los servicios**” del PPT indica lo siguiente:

“13.4. Plan de Devolución o Reversión de los servicios

(...)

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

(...)

- *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:*

(...)

- o *Cronograma.*

(...)”

Asunto: El licitador no ha detallado en su oferta el cronograma indicado en el apartado 13.4 del PPT.

Aclaración: El licitador debe aportar de forma completa y pormenorizada un cronograma a 3 meses según PCAP y el PPT.

QUINTO. - En el punto 10.1 del PPT “Requisitos de seguridad para proveedores de servicios en la nube (cloud)” se indica lo siguiente:

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

(...)

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 27001:2014Certificación 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 ISO22301:2015 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.

(...)"

Asimismo, el apartado 16.4 "Índice de apartados a incluir en la descripción de la propuesta de soluciones tecnológicas" del PPT indica lo siguiente:

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

(...)

- Para los servicios que se pudieran prestar en cloud, el Adjudicatario deberá presentar:

- o ISO/IEC 27001:2014 en vigor*
- o BS 25999 o ISO 22301:2015 en vigor*
- o Documentación que identifique al proveedor de servicios cloud*
- o Precontrato con las características del servicio con el proveedor de servicios cloud."*

(...)"

Asunto: El licitador en las páginas 112-114 de su oferta aporta la certificación ISO/IEC 27001:2013 y la certificación AICPA SOC2 Type II estando tales certificaciones caducadas.

* En la respuesta 1.1 incluida en el documento de respuesta a las consultas formuladas por las empresas interesadas que fue publicado el 4 de junio de 2021 (<https://www.madrid.org/contratos-publicos/1354878567166/1245472924202/1354883335223.pdf>) se indicó "Respecto a la equivalencia de la certificación en continuidad de negocio es válida la SOC 2 Tipo II".

Aclaración: Se solicita al licitador que aporte la documentación actualizada tal y como se indica en los puntos 10.1 y 16.4 del PPT.

SEXTO. - En el apartado 6 A) VII del Anexo I del PCAP se indica:

"VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- o Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.*

(...)

- Grabación de audio y pantallas

(...)"

Asimismo, en el punto "10.3 Requerimientos de gestión" del PPT se indica lo siguiente:

"10.3. Requerimientos de gestión

(...)

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.

(...)"

Y en el punto 10.5 "Descripción del servicio de grabación de llamadas" del PPT se indica:

"10.5. Descripción del servicio de grabación de llamadas

(...)

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. (...)"

(...)

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.

(...)"

Asunto: El licitador no indica en su propuesta si incluye 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.

Asimismo, no se describe los CODECs de las grabaciones y no indica si va a destinar al menos un ancho de banda de 100 KB/s para la descarga de las grabaciones por Canal de Isabel II, S.A., ni describe la operativa para poner las grabaciones a disposición de Canal de Isabel II, S.A.

Aclaración: El licitador debe aclarar si en su propuesta incluye 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.

Asimismo, al no haber descrito los CODECs de las grabaciones, debe aclarar si se incluye en su oferta.

El licitador tendrá que indicar si va a destinar al menos un ancho de banda de 100 KB/s para la descarga de las grabaciones por Canal de Isabel II, S.A.

Finalmente, debe describir la operativa para poner las grabaciones a disposición de Canal de Isabel II, S.A.

SEPTIMO. - En el apartado 6 A) VII del Anexo I del PCAP se indica:

"VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- ***Descripción del producto:*** *en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.*

(...)

- ***Estrategias de enrutamiento:*** *por perfil de cliente, por motivo, por Skills, ultimo agente, por saturación, niveles de servicio, agente personalizado, reglas de enrutamiento push vs pull "*

(...)"

Y en el punto "10.3 Requerimientos de gestión" del PPT se indica lo siguiente:

"10.3. Requerimientos de gestión

(...)

- Además, dispondrá, de los siguientes requisitos mínimos de enrutamiento:
 - Enrutamiento por perfil del cliente: [...]
 - Enrutamiento por motivo: [...]
 - Enrutamiento por origen y destino: [...]
 - Enrutamiento por listas: [...]
 - Enrutamiento por Skills o capacidades: [...]
 - Enrutamiento por actividad del agente: [...]
 - Enrutamiento al último agente: [...]
 - Enrutamiento alternativo por no contestación, por saturación, por nivel de servicio: [...]"

Asunto: El licitador no ha indicado si la herramienta ofertada puede realizar todos los enrutamientos referidos en el PPT.

Aclaraciones: Se solicita al licitador que especifique si la herramienta ofertada puede realizar todos los enrutamientos referidos en el PPT.

OCTAVO. - En el apartado 6 A) VII del Anexo I del PCAP se indica:

"VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.

(...)

El licitador incluirá una demo funcional de cada uno de los servicios relacionados para este apartado y para los distintos perfiles. Por lo tanto, deberá aportar una demo funcional para el PERFIL USUARIO, una demo funcional para el PERFIL SUPERVISOR y una demo funcional para el PERFIL ADMINISTRADOR."

Asunto: El licitador ha aportado un enlace que requiere usuario y contraseña para visualizar la demo funcional de los tres perfiles requeridos. Sin embargo, no es posible acceder al mismo.

Aclaración: Se solicita al licitador que suba a la plataforma de licitación electrónica de Canal de Isabel II, S.A. la demo funcional de los tres perfiles requeridos o un vídeo con audio que permita visualizar la interfaz de los distintos perfiles a "Alto nivel" en los términos indicados en la respuesta 1.13 incluida en el documento de respuesta a las consultas formuladas por las empresas interesadas que fue publicado el

pasado 4 de junio de 2021 en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A. (<https://www.madrid.org/contratos-publicos/1354878567166/1245472924202/1354883335223.pdf>) tanto de la herramienta multicanalidad como del text Analytics ofertados.

NOVENO. - En el apartado 6 A) VIII del Anexo I del PCAP se indica:

“ VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center.

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

Asunto: En la oferta presentada por el licitador la infraestructura de comunicaciones línea Back UP, dentro de los apartados 10.1 “Arquitectura para el Centro de Atención Telefónica al Cliente”, apartado 10.2 “Arquitectura para Campañas de Emisión” y apartado 10.3 “Arquitectura para Recepción de Llamadas de origen internacional”, hace referencia a lo descrito en el punto 10.1.1, que no se encuentra en su oferta (pág. 182-183 de su oferta)

Aclaración: El licitador debe describir la “infraestructura de comunicaciones línea Back Up” de los distintos apartados, ya que el punto 10.1.1 no se encuentra en la oferta.

DECIMO. - Tal y como se establece en el apartado 6 A) VIII del Anexo I del PCAP donde se indica:

“ VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center.

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

En este sentido, deben tenerse en cuenta el apartado 15.2.3 “Direccionamiento IP” y 15.2.4 “Monitorización de la conexión” del PPT.

Asunto: En la oferta presentada por el licitador no hay descripción alguna en relación con el direccionamiento IP (punto 15.2.3 del PPT) ni en relación con la monitorización de la conexión (punto 15.2.4 del PPT)

Aclaración: El licitador debe describir su propuesta en relación con el direccionamiento IP (punto 15.2.3 del PPT) y en relación con la monitorización de la conexión (punto 15.2.4 del PPT).

UNDÉCIMO. - En el apartado 6 A) IX del Anexo I del PCAP se indica:

“IX. Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de datos.

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT”

Asunto: En la documentación presentada por el licitador se indica como descripción del cumplimiento del RGPD una enumeración de compromisos asumidos en su rol de encargado del tratamiento.

Aclaración: El licitador debe aportar documentación que contenga una descripción completa del plan para el cumplimiento del RGPD, que incluya una enumeración de todas las acciones, procedimientos que tengan implementados y/o actividades que realicen con el propósito de acreditar la garantía del cumplimiento en materia de protección de datos personales que realizará en ejecución del contrato. En cualquier caso, el licitador debe considerar que la descripción de su plan deberá estar alineado con el contenido de lo establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP y resto de requisitos establecidos en el PPT.

KONECTA BTO, S.L. (Lotes 1 y 2)**ACLARACIONES DE LA DOCUMENTACION RELATIVA A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

PRIMERO. - En el apartado 6 A) I c) del Anexo I PCAP se solicita la descripción y proceso de planificación y programación del personal en los términos que se han transcrito anteriormente. En el apartado 20 del PPT se incluyen los “ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO”. Finalmente, el punto 8.3 “Gestión del Workforce: Pronósticos, dimensionado, programación y gestión en tiempo real” del PPT indica lo siguiente:

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

(...)

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.*

(...)”

Asunto: En la documentación presentada por el licitador no se indica si el cálculo de FTE’s, descrito en la plantilla, coincide con el número total de agentes necesarios en cada uno de los servicios indicado en el Anexo del PPT.

Aclaración: El licitador deberá indicar si el cálculo de FTE’s, descrito en la plantilla, coincide con el número total de agentes necesarios en cada uno de los servicios indicado en el Anexo del PPT. Se incluirá el dimensionado por tramo horario y se aclarará cómo hacen el cálculo del número de agentes que arroja el resultado aportado, indicando si el resultado es el promedio ponderado para el día/semana o si es el máximo de agentes para ese día.

SEGUNDO. - En el apartado 6 A) II del Anexo I del PCAP se indica lo siguiente:

“II. Propuesta de planes de contingencia, emergencia y plan de continuidad para la prestación de los Servicios objeto del Contrato

El licitador deberá presentar un plan frente a posibles incidencias en el servicio durante interrupciones menores (de hasta 6 horas) y la recuperación de interrupciones de larga duración (mayor a 6 horas). En el documento deberá incluir una evaluación de riesgos que pudieran incidir en el buen funcionamiento de la Plataforma asignada al Contrato y desarrollar planes de contingencia para aquellas incidencias que pudieran darse con mayor probabilidad

(...)

a) *Detallará un plan ante interrupciones menores de los Servicios, (...) definiendo para ello planes de simulación u otros, que corroboren que el plan es adecuado y funciona.*

(...)”

Asunto: En la documentación presentada por el licitador no se han definido los planes de simulación u otros, que corroboren que los planes de contingencia presentados son efectivos y funcionan, de conformidad lo indicado en el PCAP.

Aclaración: El licitador debe definir los planes de simulación u otros más concretamente, que corroboren que los planes de contingencia presentados son efectivos y funcionan, de conformidad lo indicado en el PCAP.

TERCERO. - En el apartado 6 A) II del Anexo I del PCAP se solicita la Propuesta de planes de contingencia, emergencia y plan de continuidad para la prestación de los Servicios objeto del Contrato en los términos que se han transcrito anteriormente. El punto 9 “Planes de contingencia, emergencia y de continuidad para la prestación de los servicios objeto del contrato” del PPT indica lo siguiente:

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

(...)

La solución propuesta por el licitador deberá:

(...)

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

(...)

9.1. *Plan para interrupciones en los servicios hasta 6 horas.*

(...)

9.2. *Plan para interrupciones en los servicios superiores 6 horas.*

(...)”

Asunto: El licitador no ha detallado en su oferta el plan de interrupciones en los servicios hasta y superiores a 6 horas, según lo solicitado en el PCAP y el PPT.

Aclaración: El licitador debe detallar el plan de interrupciones en los servicios hasta y superiores a 6 horas, según lo solicitado en el PCAP y el PPT, agrupando las interrupciones en estas dos categorías, y ajustando los distintos escenarios, según el PPT.

CUARTO. - En el apartado 6 A) III c del Anexo I del PCAP se indica lo siguiente:

“III. Propuesta de Desempeño de la Calidad: Control y Seguimiento de los Resultados.

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.*
- *Tipo de monitoreo: al lado o en remoto.*
- *Metodología utilizada para la muestra, y muestra a monitorear.*
- *Propuesta de 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, así como la frecuencia del monitoreo.*

(...)”

Asunto: Las imágenes aportadas por el licitador indicadas en el apartado IV” Propuesta de formularios para el monitoreo de los servicios” (pág.137-141) de su oferta no son legibles.

Aclaración: El licitador debe aportar imágenes legibles para poder comprobar si lo ofertado se ajusta los requisitos establecidos en los pliegos.

QUINTO. – En el apartado 12.1.” Plan de Calidad” del PPT se indica lo siguiente:

“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. 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: [...]*
- b) Alcanzando resultados: [...]*
- c) Monitoreo de los Servicios: [...]*
- d) Encuesta de satisfacción IVR: [...]*
- e) Cliente Misterioso: [...]*

(...)"

Asunto: En la documentación aportada por el licitador se describe el plan de calidad, a través del desarrollo de una herramienta, en la que se incluyen distintos módulos para el monitoreo de los servicios como el módulo Quality Monitoring, o el módulo de Coach para el seguimiento de los planes de acción.

Aclaración: El licitador debe aclarar este aspecto explicando con mayor detalle la herramienta desarrollada en su oferta para el plan de calidad, siguiendo los apartados descritos en el PPT.

SEXTO. - En el apartado 6 A) VII del Anexo I del PCAP se indica:

"VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- *Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.*
- *Atención telefónica:*
 - *Recepción.*
 - *Emisión.*

(...)"

Asimismo, en el punto 10.3 "Requerimientos de gestión" (pág.72) del PPT se indica:

"10.3 Requerimientos de gestión

(...)"

- *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:*

(...)

- *Facilidad de uso y generación de Campañas bajo argumentarios predefinidos, capaz de proporcionar la estadística/informe de negocio de acuerdo a los parámetros diseñados.*

(...)

- *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.*
- *Asimismo, posibilitará visualizar el número de cabecera, pudiendo variar distintas cabeceras para un mismo registro.*

(...)”

Asunto: En la documentación aportada por el licitador no se detallan las funcionalidades básicas, según lo descrito en el PPT.

Aclaración: El licitador debe detallar las funcionalidades básicas, de conformidad con lo descrito en el PPT, con el objeto de aclarar si se cumplen los requisitos, haciendo un desarrollo de los puntos señalados anteriormente.

SEPTIMO. – El apartado 6 A) VII del Anexo I del PCAP indica:

“VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- *Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.*

(...)

- *Grabación de audio y pantallas*

(...)”

Asimismo, en el punto 10.3 “Requerimientos de gestión” del PPT indica:

“10.3 Requerimientos de gestión

(...)

- 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.

(...)”

Y el punto 10.5 “Descripción del servicio de grabación de llamadas” del PPT indica:

“10.5. Descripción del servicio de grabación de llamadas

(...)

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.

(...)”

Asunto: El licitador no indica en su propuesta si incluye 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.

Asimismo, no se describe los CODECs de las grabaciones y no indica si va a destinar al menos un ancho de banda de 100 KB/s para la descarga de las grabaciones por Canal de Isabel II, S.A.

Aclaración: El licitador debe aclarar si en su propuesta se incluye 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.

Asimismo, al no describirse los CODECs de las grabaciones, debe aclarar si se incluyen en su oferta.

Finalmente, el licitador debe indicar si va a destinar al menos un ancho de banda de 100 KB/s para la descarga de las grabaciones por Canal de Isabel II, S.A.

OCTAVO. – En el apartado 6 A) VII del Anexo I del PCAP se indica:

“VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- *Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.*

(...)

El licitador incluirá una demo funcional de cada uno de los servicios relacionados para este apartado y para los distintos perfiles. Por lo tanto, deberá aportar una demo funcional para el PERFIL USUARIO, una demo funcional para el PERFIL SUPERVISOR y una demo funcional para el PERFIL ADMINISTRADOR.”

Asunto: El licitador ha aportado un enlace que requiere usuario y contraseña para visualizar la demo funcional de los tres perfiles requeridos. Sin embargo, no es posible acceder al mismo.

Aclaración: Se solicita al licitador que suba a la plataforma de licitación electrónica de Canal de Isabel II, S.A. la demo funcional de los tres perfiles requeridos o un vídeo con audio que permita visualizar la interfaz de los distintos perfiles a “Alto nivel” en los términos indicados en la respuesta 1.13 incluida en el documento de respuesta a las consultas formuladas por las empresas interesadas que fue publicado el pasado 4 de junio de 2021 en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A. (<https://www.madrid.org/contratos-publicos/1354878567166/1245472924202/1354883335223.pdf>) tanto de la herramienta multicanalidad como del text Analytics ofertados.

NOVENO. - En el apartado 6 A) VIII del Anexo I del PCAP se indica:

“ VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center.

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT” Punto 15.2.2 “Conexión de Back Up, contingencia o respaldo con al RCD de Canal” (pág. 103)

En este sentido, debe tenerse en cuenta el apartado 15.2.2 “Conexión de Back Up, contingencia o respaldo con al RCD de Canal” del PPT.

Asunto: En la oferta presentada por el licitador no se explica la arquitectura de backup con red inteligente y el enrutamiento en los siguientes casos: Caída de circuitos principales y Caída de la sede principal.

Aclaración: El licitador debe explicar la arquitectura de backup con red inteligente y el enrutamiento en los siguientes casos: Caída de circuitos principales y Caída de la sede principal.

DÉCIMO. - Tal y como se establece en el apartado 6 A) VIII del Anexo I del PCAP donde se indica:

“ VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center.

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

En este sentido, deben tenerse en cuenta el apartado 15.2.3 “*Direccionamiento IP*” y 15.2.4 “*Monitorización de la conexión*” del PPT.

Asunto: En la oferta presentada por el licitador no hay descripción alguna en relación con el direccionamiento IP (punto 15.2.3 del PPT) ni en relación con la monitorización de la conexión (punto 15.2.4 del PPT)

Aclaración: El licitador debe describir su propuesta en relación con el direccionamiento IP (punto 15.2.3 del PPT) y en relación con la monitorización de la conexión (punto 15.2.4 del PPT)

UNDECIMO. - En el apartado 6 A) IX del Anexo I del PCAP se indica:

“IX. Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de datos.

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT”

Asunto: En la documentación presentada por el licitador se indica que cuenta con una Política Marco sobre privacidad y confidencialidad cuyo objetivo es fijar y difundir las normas básicas y generales del licitador en materia de protección de datos personales, garantizando el cumplimiento de la legislación. El documento aportado recoge una enumeración de las obligaciones derivadas del RGPD y de los principios que deben regir en todo tratamiento de datos personales, sin que pueda considerarse que el mismo constituye una descripción del cumplimiento del RGPD.

Aclaración: El licitador debe aportar la documentación que contenga una descripción completa del plan para el cumplimiento del RGPD, que incluya una enumeración de todas las acciones, procedimientos que tengan implementados y/o actividades que realicen con el propósito de acreditar la garantía del cumplimiento en materia de protección de datos personales que realizará en ejecución del contrato. En cualquier caso, el licitador debe considerar que la descripción de su plan deberá estar alineado con el contenido de lo establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP y resto de requisitos establecidos en el PPT.

SERVIFORM, S.A. (Lotes 1 y 2)

DEFECTOS SUBSANABLES DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

PRIMERO. – El apartado 9 de la Cláusula 11 A) del PCAP indica:

“5.- Garantía provisional.

*Garantía provisional por el importe señalado en el **apartado 10.7 del Anexo I**, de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en el mismo.*

La garantía provisional deberá estar autenticada mediante firma electrónica de la entidad avalista o aseguradora correspondiente. La firma electrónica deberá estar emitida por un Prestador de Servicios de Certificación admitido por la plataforma, y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y demás disposiciones de contratación pública electrónica. Si el licitador no dispusiera de la garantía provisional en dicho formato porque hubiera sido emitida originalmente en soporte papel, el licitador deberá aportar el documento original en papel en las oficinas de Canal de Isabel II, S.A. “

Defecto: La empresa licitadora aporta seguro de caución en concepto de garantía provisional en la que se ha indicado de manera errónea el NIF de Canal de Isabel II, S.A.

Subsanación: Deben presentar garantía provisional indicando correctamente el NIF de Canal de Isabel II, S.A. (NIF A86488087).

ACLARACIONES DE LA DOCUMENTACION RELATIVA A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PRIMERO. - En el apartado 6 A) I b) del Anexo I PCAP donde se indica:

“I. Propuesta de Modelo operativo de Recursos Humanos, Organización y Dimensionado.

Se presentará diferenciando entre los Servicios contemplados en la plataforma/s de Contact Center.

b) Descripción de la estructura organizativa que se propone para fomentar el control y seguimiento de los Servicios, así como las interrelaciones entre las diferentes áreas, Recursos Humanos, Operaciones y Tecnología entre otras.

(...)”

Asunto: El licitador no ha señalado en su oferta cómo realizaría el proceso de reclutamiento y contratación del personal para los servicios demandados por Canal de Isabel II, S.A., ni sobre la organización de la rotación y ausentismo del personal.

Aclaración: Se solicita al licitador que describa el proceso de reclutamiento y contratación del personal para los servicios demandados por Canal de Isabel II, S.A., así como la operativa del seguimiento de la rotación y ausentismo del personal.

SEGUNDO. - En el apartado 6 A) I c) del Anexo I PCAP se solicita la descripción y proceso de planificación y programación del personal en los términos que se han transcrito anteriormente. En el apartado 20 del PPT se incluyen los *“ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO”*. Finalmente, el punto 8.3 *“Gestión del Workforce: Pronósticos, dimensionado, programación y gestión en tiempo real”* del PPT indica lo siguiente:

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

(...)

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.*

(...)”

Asunto: En la documentación presentada por el licitador no se indica si el cálculo de FTE’s, descrito en la plantilla, coincide con el número total de agentes necesarios en cada uno de los servicios indicado en el Anexo del PPT

Aclaración: El licitador deberá indicar si el cálculo de FTE’s, descrito en la plantilla, coincide con el número total de agentes necesarios en cada uno de los servicios indicado en el Anexo del PPT. Se incluirá el dimensionado por tramo horario y que se aclare cómo hacen el cálculo del número de agentes que arroja el resultado aportado, indicando si el resultado es el promedio ponderado para el día/semana o si es el máximo de agentes para ese día.

TERCERO. - En el apartado 6 A) II del Anexo I del PCAP se solicita la Propuesta de planes de contingencia, emergencia y plan de continuidad para la prestación de los Servicios objeto del Contrato en los términos que se han transcrito anteriormente. El punto 9 “Planes de contingencia, emergencia y de continuidad para la prestación de los servicios objeto del contrato” del PPT indica lo siguiente:

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

(...)

La solución propuesta por el licitador deberá:

(...)

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

(...)

9.1. Plan para interrupciones en los servicios hasta 6 horas.

(...)

9.2. Plan para interrupciones en los servicios superiores 6 horas.

(...)"

Asunto: El licitador no ha detallado en su oferta el plan de interrupciones en los servicios hasta y superiores a 6 horas, según lo solicitado en el PCAP y el PPT.

Aclaración: El licitador debe detallar el plan de interrupciones en los servicios hasta y superiores a 6 horas, según lo solicitado en el PCAP y el PPT, agrupando las interrupciones en estas dos categorías, y ajustando los distintos escenarios, según el PPT.

CUARTO. - En el apartado 12.1 "Plan de Calidad" del PPT se indica lo siguiente:

"12.1. Plan de Calidad

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.

(...)"

Asunto: En la documentación de la oferta presentada por el licitador no se recoge el número de monitos a realizar, según lo indicado en el PPT.

Aclaración: Se solicita al licitador que aclare el cumplimiento de tal requisito, desarrollando la capacidad de realizar los monitos requeridas por Canal de Isabel II, S.A.

QUINTO. – En el apartado 6 A) III del Anexo I del PCAP se solicita la metodología y la propuesta de acciones a realizar en base a los resultados alcanzados a partir de los ítems que intervienen en el informe, descrito en el PPT, para el Cliente Misterioso/*Mystery Calling*.

En el apartado “12.3 Modelo de Satisfacción y Expectativas del Cliente” del PPT se indica:

“12.3 Modelo de Satisfacción y Expectativas del Cliente

(...)

- 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.*

(...)”

Asunto: El licitador no ha descrito la metodología ni las propuestas de acciones a realizar en base a los resultados evaluados en el *Mystery Calling*.

Aclaración: Se solicita al licitador que detalle las posibles acciones a desarrollar para mejorar la calidad del servicio, según los resultados del “*Mystery Calling*” o “llamada misteriosa” como método para evaluar la calidad ofrecida a los clientes, según lo solicitado en el PCAP y el PPT.

SEXTO. - En el apartado 6 A) IV Anexo I del PCAP se solicita la Propuesta del Plan de Transición, para llevar a cabo y con éxito la fase previa al comienzo de la actividad conforme al PPT. En el apartado “13.1 Plan de transición” del PPT se indica:

“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:*

(...)

- *Implantación y despliegue de los sistemas informáticos y de comunicación necesarios para cada uno de los servicios (...)*
- *Transferencia del conocimiento entre el operador saliente y entrante (...)*
- *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.”

Asunto: El licitador indica que “se intensificará la formación sobre las herramientas durante los primeros días” (pág. 147 de su oferta), pero no se describe, como se indica en el PPT, la implantación y despliegue de los sistemas informáticos y de comunicación necesarios para cada uno de los servicios.

El licitador hace referencia a la “formación de todo el personal en las nuevas herramientas” (pág. 147), pero no describe, como se indica en el PPT, la transferencia del conocimiento entre el operador saliente y entrante. No se hace referencia a la preparación del centro de respaldo y del plan de pruebas.

El licitador hace referencia a “dos fases una vez esté prestando el servicio al 100%: inicio del servicio y consolidación” pero al no hacer referencia al plan de pruebas, tampoco describe el punto sobre el seguimiento y control del plan hasta el inicio de la actividad, incluidas las pruebas de funcionamiento.

El licitador, en la página 144 de su oferta, indica que “SERVINFORM incluye dentro del Governance del proyecto a personas especialistas de soporte del área de Consultoría, que serán las que guíen al equipo de estructura, den las fases de proyecto iniciales de transición...”, pero no se describe la estructura dedicada con definición de responsabilidades y roles.

Aclaración: Se solicita al licitador que desarrolle de forma completa y pormenorizada los apartados citados anteriormente, de conformidad con lo establecido en el PCAP y el PPT.

SEPTIMO. - En el apartado 6 A) VII del Anexo I del PCAP se indica:

“VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.

(...)

- Grabación de audio y pantallas

(...)”

En el apartado 10.3 “Requerimientos de gestión” del PPT se indica:

“10.3. Requerimientos de gestión

(...)

- 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:

(...)

- *Facilidad de uso y generación de Campañas bajo argumentarios predefinidos, capaz de proporcionar la estadística/informe de negocio de acuerdo a los parámetros diseñados.*

(...)

- *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.*
- *Asimismo, posibilitará visualizar el número de cabecera, pudiendo variar distintas cabeceras para un mismo registro.”*

Asunto: En la oferta presentada por el licitador no se detallan los puntos indicados anteriormente en relación con las funcionalidades básicas de la herramienta para emisión de llamadas.

Aclaración: Se solicita al licitador que describa las funcionalidades básicas de la herramienta para emisión de llamadas, de conformidad con lo indicado en el PPT.

OCTAVO. - En el apartado 6 A) VII Anexo I del PCAP se indica:

“Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- *Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.*
- *Grabación de audio y pantallas”*

Asimismo, dentro del apartado 10.3 “Requerimientos de gestión” (pág.72) del PPT se dispone lo siguiente:

...

- *“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.”*

En el apartado 10.3 “Requerimientos de gestión” del PPT se indica:

“10.3. Requerimientos de gestión

(...)

- 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.

(...)"

Asimismo, en el punto 10.5 "Descripción del servicio de grabación de llamadas" del PPT se indica:

"10.5. Descripción del servicio de grabación de llamadas

(...)

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. (...)

(...)

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.

(...)"

Asunto: El licitador en su oferta ha desarrollado el punto relativo a la grabación de audio y pantallas. Sin embargo, no se indica si su propuesta incluye 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.

Asimismo, aunque se hace referencia a que las grabaciones extraídas pueden ser convertidas a formatos como .wav o .mp3, no se describe los CODECs de las grabaciones.

Finalmente, no indica si va a destinar al menos un ancho de banda de 100 KB/s para la descarga de las grabaciones por Canal de Isabel II, S.A.

Aclaración: Se solicita al licitador que, aunque se ha desarrollado el punto relativo a la grabación de audio y pantallas, faltaría de conformidad con lo indicado en el PPT, aclarar si en su propuesta incluye 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.

Asimismo, aunque se hace referencia a que las grabaciones extraídas pueden ser convertidas a formatos como .wav o .mp3, no se describe los CODECs de las grabaciones, por lo que tendrá que aclarar si se incluye en su oferta.

El licitador tendrá que indicar si va a destinar al menos un ancho de banda de 100 KB/s para la descarga de las grabaciones por Canal de Isabel II, S.A.

NOVENO. – En el apartado 6 A) VII Anexo I del PCAP indica:

“Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- *Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.*
- *Texts Analytics”*

En el apartado 10.4.1 “Solución de Analítica de texto - Text Analytics” del PPT se indica:

“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)”*

Asunto: De la documentación aportada por el licitador no se desprende la integración de la herramienta Text Analytics con la solución Customer Analytics actualmente en uso por Canal de Isabel II, S.A., de conformidad con los puntos establecidos en el PPT.

Aclaración: El licitador deberá aclarar la integración de la herramienta Text Analytics con la solución Customer Analytics actualmente en uso por Canal de Isabel II, S.A., según los puntos establecidos en el PPT.

DECIMO. – En el Anexo I del PCAP punto 6 apartado A) VII, se indica:

“VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- *Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.*

(...)

- *Soluciones tecnológicas de teletrabajo: Descripción del producto, conectividad entre el licitador y la empresa que presta el servicio, certificaciones y acreditaciones, requisitos de seguridad, emplazamiento del Data Center en caso de prestarse el servicio en la nube, redundancia y disponibilidad, capacidad, continuidad de negocio, tipo de acceso a empleados y a terceros, monitoreo y registros, vigilancia y detección, administración de dispositivos, etc.”*

Asunto: El licitador dentro de la propuesta de los planes de contingencia desarrolla un modelo de teletrabajo a través de una plataforma de acceso remoto.

Aclaración: se solicita que el licitador aclare la localización física del Data Center o Data Centers elegidos, así como de los servicios asociados y la documentación que identifique que el proveedor de este servicio en la nube cumple con los estándares de calidad y de cumplimiento de la normativa de protección de datos requeridos en el PCAP y el PPT.

UNDECIMO. - En el apartado 15.2 “Cumplimiento del estándar PCI-DSS vigente durante toda la duración del contrato” del PPT se indica:

“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.

(...)

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.”

Asunto: En la documentación aportada por el licitador no se acredita que los requisitos técnicos de seguridad cumplen la norma PCI-DSS vigente.

Aclaración: De conformidad con lo requerido en el apartado 15.2. del PPT relativo a “Cumplimiento del estándar PCI-DSS vigente durante toda la duración del contrato”, se solicita al licitador que aclare si, dentro de sus requisitos técnicos de seguridad, cumple la norma PCI-DSS vigente.

DUODECIMO. - En el Anexo I del PCAP punto 6 apartado A) VIII, se indica:

“VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

En este sentido, debe tenerse en cuenta el apartado 14.1 “Comunicaciones: Voz” del PPT.

Asunto: En la documentación aportada por el licitador no se indica claramente la propuesta de Arquitectura de interconexión.

Aclaración: Se solicita al licitador que aclare la tecnología de conexión con RI y gestión de RI ante incidencias, al no tener clara su propuesta de Arquitectura de interconexión, tal y como se establece en el PCAP y en el PPT.

DECIMOTERCERO. - En el Anexo I del PCAP punto 6 apartado A) VIII, se indica:

“VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

En este sentido, deben tenerse en cuenta el apartado 15.2.2 “Conexión de Back Up, contingencia o respaldo con la RCD de Canal” del PPT y el apartado 15.2.1 “Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD” del PPT.

Asunto: En la documentación aportada por el licitador no se indica claramente la arquitectura de backup con la red inteligente y el enrutamiento en los siguientes casos: Caída de circuitos principales y Caída de la sede principal, dada la redundancia entre sedes, al no quedar clara su propuesta de Arquitectura de interconexión, tal y como se establece en el PCAP y en el PPT.

Aclaración: Se solicita al licitador que aclare la arquitectura de backup con la red inteligente y el enrutamiento en los siguientes casos: Caída de circuitos principales y Caída de la sede principal, dada la redundancia entre sedes, tal y como se establece en el PCAP y en el PPT.

DECIMOCUARTO. - En el Anexo I del PCAP punto 6 apartado A) VIII, se indica:

“VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

En este sentido, debe tenerse en cuenta el apartado 14.1 “Comunicaciones: Voz” del PPT.

Asunto: En la documentación aportada por el licitador no se describe cómo realizará la arquitectura para las campañas de emisión.

Aclaración: El licitador debe describir como realizará la arquitectura para las campañas de emisión, tal y como se establece en el PCAP y el PPT.

DECIMOQUINTO. - En el Anexo I del PCAP punto 6 apartado A) VIII, se indica:

“VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”.

En este sentido, debe tenerse en cuenta el apartado 14.2 “Comunicaciones. Datos” del PPT.

Asunto: En la documentación aportada por el licitador únicamente se describe la arquitectura de interconexión a la red inteligente.

Aclaración: El licitador debe aclarar la arquitectura de interconexión a la red de datos de Canal de Isabel II, S.A. y la arquitectura de conexión de los teleoperadores (outsources) a la centralita.

DECIMOSEXTO. - En el Anexo I del PCAP punto 6 apartado A) VIII, se indica:

“VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

En este sentido, debe tenerse en cuenta el apartado 15.2.1 “Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD” del PPT.

Asunto: En la documentación aportada por el licitador explica que tiene varios operadores de salida internet, pero no explica nada sobre la conexión con la red de datos de Canal de Isabel II, S.A. (pág. 160 de la oferta presentada)

Aclaración: El licitador debe aclarar su propuesta de interconexión de la red inteligente, para la plataforma Contact Center, ya que explica que tiene varios operadores de salida internet, pero no explica nada sobre la conexión con la red de datos de Canal.

DECIMOSEPTIMO. - En el Anexo I del PCAP punto 6 apartado A) VIII, se indica:

“VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

En este sentido, deben tenerse en cuenta el apartado 15.2.3 “Direccionamiento IP” y 15.2.4 “Monitorización de la conexión” del PPT.

Asunto: En la documentación aportada por el licitador no se detalla su propuesta con relación al direccionamiento IP y cómo van a garantizar la monitorización de la conexión.

Aclaración: El licitador debe describir su propuesta con relación al direccionamiento IP y cómo va a garantizar la monitorización de la conexión de conformidad con lo indicado en el PPT.

DECIMO OCTAVO. – En el apartado 6 A) IX del Anexo I del PCAP se indica:

“IX. Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de datos.

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT

Asunto: En la documentación presentada por el licitador se indica que “XXXX dispone de la certificación ISO 27001:2013, cubriendo los requisitos dispuestos en el estándar de seguridad de la información, asegurando así la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información de XXXX y garantizando el cumplimiento de todas las obligaciones legales aplicables a nivel corporativo”. Esta afirmación puede encuadrarse como una acción que el licitador ha realizado en cumplimiento del principio de seguridad de los datos personales, pero no puede considerarse que describa en su totalidad las acciones para cumplir el RGPD.

Aclaración: Se solicita al licitador que aporte documentación que contenga una descripción completa del plan para el cumplimiento del RGPD, que incluya una enumeración de todas las acciones, procedimientos que tengan implementados y/o actividades que realicen con el propósito de acreditar la garantía del cumplimiento en materia de protección de datos personales que realizará en ejecución del contrato. En cualquier caso, el licitador debe considerar que la descripción de su plan deberá estar alineado con el contenido de lo establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP y resto de requisitos establecidos en el PPT.

TELECYL, S.A. (Lotes 1 y 2)**ACLARACIONES DE LA DOCUMENTACION RELATIVA A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

PRIMERO. - En el apartado 6 A) I c) del Anexo I PCAP se solicita la descripción y proceso de planificación y programación del personal en los términos que se han transcrito anteriormente. En el apartado 20 del PPT se incluyen los *“ANEXOS PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO”*. Finalmente, el punto 8.3 *“Gestión del Workforce: Pronósticos, dimensionado, programación y gestión en tiempo real”* del PPT indica lo siguiente:

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

(...)

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.*

(...)”

Asunto: En la documentación presentada por el licitador no se indica si el cálculo de FTE´s, descrito en la plantilla, coincide con el número total de agentes necesarios en cada uno de los servicios indicado en el Anexo del PPT

Aclaración: El licitador deberá indicar si el cálculo de FTE´s, descrito en la plantilla, coincide con el número total de agentes necesarios en cada uno de los servicios indicado en el Anexo del PPT. Se incluirá el dimensionado por tramo horario y que se aclare cómo hacen el cálculo del número de agentes que arroja el resultado aportado, indicando si el resultado es el promedio ponderado para el día/semana o si es el máximo de agentes para ese día.

SEGUNDO. - En el apartado 6 A) II del Anexo I del PCAP se solicita la Propuesta de planes de contingencia, emergencia y plan de continuidad para la prestación de los Servicios objeto del Contrato en los términos que se han transcrito anteriormente. El punto 9 *“Planes de contingencia, emergencia y de continuidad para la prestación de los servicios objeto del contrato”* del PPT indica lo siguiente:

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

“(...)”

La solución propuesta por el licitador deberá:

(...)

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

(...)

9.1. Plan para interrupciones en los servicios hasta 6 horas

(...)

9.2. Plan para interrupciones en los servicios superiores 6 horas

(...)"

Asunto: El licitador, en su oferta, indica que "XXXX tomará como actividad crítica por parte de CANAL, el servicio Contact Center, estableciendo para la misma el Tiempo Máximo Aceptable de Interrupción" (pág. 28 de su oferta), cuando tanto en el PPT como en el PCAP se indica interrupciones menores en los servicios (hasta 6 horas) y de plazo mayor (superior a 6 horas).

Aclaración: El licitador debe aclarar el criterio temporal seguido en su oferta, ya que según lo descrito "XXXX tomará como actividad crítica por parte de CANAL, el servicio Contact Center, estableciendo para la misma el Tiempo Máximo Aceptable de Interrupción" (pág. 28 de su oferta), cuando tanto en el PPT como en el PCAP se indica interrupciones menores en los servicios (hasta 6 horas) y de plazo mayor (superior a 6 horas). En este sentido, el licitador debe indicar su plan conforme a lo establecido en el PPT, tal y como se ha reproducido con anterioridad.

TERCERO. - En el apartado 6 A) II del Anexo I del PCAP se solicita la Propuesta de planes de contingencia, emergencia y plan de continuidad para la prestación de los Servicios objeto del Contrato en los términos que se han transcrito anteriormente. El apartado 9 "Planes de contingencia, emergencia y de continuidad para la prestación de los servicios objeto del contrato" del PPT indica:

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

(...)

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

(...)"

Asunto: El licitador dentro de la propuesta de los planes de contingencia desarrolla un modelo de teletrabajo a través de una plataforma de acceso remoto (página 31 de su oferta).

Aclaración: se solicita que el licitador aclare la localización física del Data Center o Data Centers elegidos, así como de los servicios asociados y la documentación que identifique que el proveedor de este servicio en la nube cumple con los estándares de calidad y de cumplimiento de la normativa de protección de datos requeridos en el PCAP y el PPT.

CUARTO. - El apartado 10.1 del PPT “Requisitos de seguridad para proveedores de servicios en la nube (cloud)” indica:

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

(...)

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.:

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.

(...)”

Asunto: El licitador, en el apartado 7.3 “CERTIFICADOS CLOUD” (página 80) de su oferta, explica que: “XXXX no trabajará en CLOUD en este proyecto, por lo que no es necesario, según pliego de licitación presentar:

- ISO/IEC 27001:2014
- BS 25999 – ISO 22301:2015
- DOCUMENTACIÓN IDENTIFICATIVA DEL PROVEEDOR CLOUD
- PRE-CONTRATO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO CON EL PROVEEDOR CLOUD”

Aclaración: Toda vez que el licitador, describe en su oferta el servicio de Text Analytics, con un proveedor que trabaja en cloud, debe aclarar la no presentación de los certificados correspondientes.

QUINTO. - En el apartado 6 A) II del Anexo I del PCAP se indica:

“II. Propuesta de planes de contingencia, emergencia y plan de continuidad para la prestación de los Servicios objeto del Contrato

El licitador deberá presentar un plan frente a posibles incidencias en el servicio durante

interrupciones menores (de hasta 6 horas) y la recuperación de interrupciones de larga duración (mayor a 6 horas). En el documento deberá incluir una evaluación de riesgos que pudieran incidir en el buen funcionamiento de la Plataforma asignada al Contrato y desarrollar planes de contingencia para aquellas incidencias que pudieran darse con mayor probabilidad

(...)"

Asunto: El licitador, dentro del plan de continuidad de negocio propuesto, desarrolla una relación de escenarios que pueden impedir el normal desarrollo del servicio (punto 5 de su oferta-página 95) a los que sigue unas estrategias de continuidad (punto 6 de su oferta-página 98) descritas a través de una serie de enlaces a su intranet.

Aclaración: El licitador debe, dado que los enlaces no funcionan, detallar el plan de interrupciones en los servicios hasta y superiores a 6 horas, según lo solicitado en el PCAP y en el PPT, agrupando las interrupciones en estas dos categorías y ajustando los distintos escenarios según el PPT.

SEXTO. – El apartado 12.1." Plan de Calidad" del PPT indica:

"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. 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:

- f) Descripción del Plan: [...]*
- g) Alcanzando resultados: [...]*
- h) Monitoreo de los Servicios: [...]*
- i) Encuesta de satisfacción IVR: [...]*

j) *Cliente Misterioso: [...]*

(...)"

Asunto: El licitador describe su propuesta del plan de calidad, a través del desarrollo de una herramienta, en la que incluye distintos módulos para el monitoreo de los servicios como el módulo Quality Monitoring, o el módulo de Coach para el seguimiento de los planes de acción.

Aclaración: El licitador debe indicar con mayor detalle la herramienta desarrollada en su oferta para el plan de calidad, siguiendo los apartados descritos en el PPT.

SÉPTIMO. – En el apartado 6 A) IV del Anexo I del PCAP se solicita la Propuesta del Plan de Transición, para llevar a cabo y con éxito la fase previa al comienzo de actividad de conformidad con el PPT. El apartado 13.1 “Plan de transición” del PPT indica:

“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 (...)*

(...)

- *Implantación y despliegue de los sistemas informáticos y de comunicación necesarios para cada uno de los servicios (...)*

- *Transferencia del conocimiento entre el operador saliente y entrante (...)*

- *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.*

(...)

- *Todas las restantes acciones necesarias para el inicio de la prestación de los servicios.*

(...)"

Asimismo, el apartado 13.2 "Tareas básicas fase de transición" del PPT indica:

"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.

(...)

- *Gestión y organización de recursos humanos:*
 - *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).*
 - *Transferencia del conocimiento.*
 - *Organización de servicios.*
- *Acondicionamiento y habilitación de espacio físico de la/s plataforma/s /teletrabajo:*
 - *Plataforma principal.*
 - *Plataforma de contingencia.*
 - *Implantación/despliegue del teletrabajo*
- *Implantación y despliegue de los sistemas informáticos:*
 - *Tecnología de Contact Center: Multicanal.*
 - *Implantación Text Analytics.*
 - *Conexiones e implantación de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones.*
 - *Implantación del cuadro de mandos.*

(...)"

Asunto: El licitador no ha detallado en su oferta el Plan de Transición de los apartados citados de conformidad con lo solicitado en el PCAP y PPT.

Aclaración: El licitador debe desarrollar de forma completa y pormenorizada los apartados del plan de transición según lo solicitado en el PCAP y el PPT.

OCTAVO. - En el apartado 6 A) VI del Anexo I del PCAP se solicita la Propuesta de Devolución de los servicios a la finalización de la relación contractual, diferenciando entre el servicio prestado a través de la plataforma de atención telefónica de conformidad con el PPT. El apartado 13.4 “**Plan de Devolución o Reversión de los servicios**” del PPT indica:

“13.4. Plan de Devolución o Reversión de los servicios

(...)

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.

(...)

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

- *Descripción de la estructura organizativa: [...].*
- *Descripción del plan de devolución extendido a toda la vigencia del contrato: [...].*
- *Descripción del Plan de comunicación: [...]*
 - *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.: [...]*
- *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.*

(...)

- *Destrucción segura certificada de toda la información propiedad de Canal de Isabel II, S.A.*

(...)"

Asunto: El licitador no ha detallado en su oferta el plan de devolución en relación con los apartados citados, de conformidad con lo establecido en el PCAP y el PPT.

Aclaración: El licitador debe desarrollar de forma completa y pormenorizada el plan de devolución con los apartados citados según lo solicitado en el PCAP y el PPT.

NOVENO. - El apartado 6 A) VII del Anexo I del PCAP indica:

"VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- o *Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.*

(...)

- o *Atención telefónica:*
- o *Recepción.*
- o *Emisión.*

(...)"

Y el apartado "10.3 Requerimientos de gestión" del PPT indica:

"10.3. Requerimientos de gestión

(...)

- 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:

(...)

- o *Posibilidad de integración CTI con aplicativos de Canal.*
- o *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.*
- *Asimismo, posibilitará visualizar el número de cabecera, pudiendo variar distintas cabeceras para un mismo registro.*

(...)"

Asunto: El licitador no indica en su propuesta las funcionalidades básicas en la herramienta para emisión de llamadas, de conformidad con los puntos indicados el apartado 10.3 del PPT.

Aclaración: Se solicita al licitador que informe sobre las funcionalidades básicas en la herramienta para emisión de llamadas, de conformidad con los puntos indicados el apartado 10.3 del PPT.

DECIMO. - El apartado 6 A) VII del Anexo I del PCAP indica:

"VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- *Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.*

(...)

- *Grabación de audio y pantallas*

(...)"

El apartado "10.3 Requerimientos de gestión" del PPT indica:

"10.3. Requerimientos de gestión

(...)

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.

(...)"

Finalmente, el apartado 10.5 "Descripción del servicio de grabación de llamadas" del PPT indica:

"10.5. Descripción del servicio de grabación de llamadas

(...)

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. (...)

(...)

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.

(...)

Asunto: En la documentación aportada por el licitador no se indica si se incluye 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. Asimismo, no se describe los CODECs de las grabaciones ni se indica si va a destinar al menos un ancho de banda de 100 KB/s para la descarga de las grabaciones por Canal de Isabel II, S.A.

Finalmente, no describe el sistema de seguridad al que se hace referencia en la página 65 de su propuesta: “Las llamadas grabadas pueden ser escuchadas a través de un sistema de acceso vía web, siempre respetando la legalidad y la privacidad mediante la correspondiente seguridad. La plataforma de grabación reside en dependencias de XXXX”.

Aclaración: El licitador debe aclarar si en su propuesta se incluye 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.

Asimismo, al no describirse los CODECs de las grabaciones, debe aclarar si se incluyen en su oferta.

El licitador tendrá que indicar si va a destinar al menos un ancho de banda de 100 KB/s para la descarga de las grabaciones por Canal de Isabel II, S.A.

Asimismo, es necesario describir el sistema de seguridad al que se hace referencia en la página 65 de su propuesta: *“Las llamadas grabadas pueden ser escuchadas a través de un sistema de acceso vía web, siempre respetando la legalidad y la privacidad mediante la correspondiente seguridad. La plataforma de grabación reside en dependencias de XXXXX”*.

UNDÉCIMO. - El apartado 6 A) VII del Anexo I del PCAP indica:

“VII. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- *Descripción del producto: en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.*

(...)

- *Estrategias de enrutamiento: por perfil de cliente, por motivo, por Skills, ultimo agente, por saturación, niveles de servicio, agente personalizado, reglas de enrutamiento push vs pull*

(...) “

El apartado “10.3 Requerimientos de gestión” del PPT indica:

“10.3. Requerimientos de gestión

(...)

- *Además, dispondrá, de los siguientes requisitos mínimos de enrutamiento:*
 - *Enrutamiento por origen y destino: [...]*
 - *Enrutamiento por listas: [...]*
 - *Enrutamiento alternativo por no contestación, por saturación, por nivel de servicio: [...]*

(...)”

Asunto: El licitador en la documentación aportada no ha especificado el detalle de las estrategias de enrutamiento según lo indicado en el PCAP y PPT.

Aclaración: El licitador debe detallar las estrategias de enrutamiento según lo indicado en el PCAP y PPT.

DUODÉCIMO. - El apartado 6 A) VIII del Anexo I del PCAP indica:

“VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

En este sentido, debe tenerse en cuenta el apartado 14.1 del PPT “Comunicaciones: Voz”.

Asunto: El licitador en la documentación aportada no desarrolla el apartado 14.1 “Comunicaciones: Voz” del PPT.

Aclaración: El licitador debe aclarar cómo se va a ejecutar el apartado 14.1 “Comunicaciones: Voz” del PPT en su propuesta.

DÉCIMOTERCERO. - El apartado 6 A) VIII Anexo I del PCAP indica:

“VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

En este sentido, debe tenerse en cuenta el apartado 15.2.2 “Conexión de Back Up, contingencia o respaldo con la RCD de Canal” del PPT.

Asunto: El licitador en la documentación aportada no desarrolla la arquitectura de backup con red inteligente y enrutamiento en los siguientes casos: Caída de circuitos principales y caída de la sede principal, dada la redundancia entre sedes, de conformidad con lo establecido en el PPT.

Aclaración: El licitador debe aclarar cómo se desarrolla la arquitectura de backup con red inteligente y enrutamiento en los siguientes casos: Caída de circuitos principales y caída de la sede principal, dada la redundancia entre sedes, de conformidad con lo establecido en el PPT.

DÉCIMOCUARTO. - El apartado 6 A) VIII Anexo I del PCAP indica:

“VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

En este sentido, debe tenerse en cuenta el apartado 14.1 “Comunicaciones: voz” del PPT.

Asunto: El licitador en la documentación aportada no desarrolla la arquitectura para las campañas de emisión tal y como está descrito en el PPT.

Aclaración: El licitador debe describir cómo se realizará la arquitectura para las campañas de emisión tal y como está descrito en el PPT.

DÉCIMOQUINTO. - El apartado 6 A) VIII Anexo I del PCAP indica:

“VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

El apartado 14.2 “Comunicaciones: datos” del PPT indica:

“14.2. Comunicaciones: datos

Los Adjudicatarios contratarán dos líneas de transmisión de datos con una capacidad mínima de 10Mbps 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.

(...)

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 Macro LAN) 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. [...]

(...)”

Asimismo, el apartado 15.2.3 “Direccionamiento IP” del PPT indica:

“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.”

Y, el apartado 15.2.4 “Monitorización de la conexión” del PPT indica:

“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.”

Asunto: El licitador en la documentación aportada figura un esquema de conexión entre los CPDs que proponen y Canal de Isabel II, S.A. en lo que se refiere a circuitos de datos. Sin embargo, no se explica las características de las líneas en relación a los requisitos que se especifican en los apartados 14.2 (sobre el ancho de banda y las dos líneas de transmisión y la redundancia de las comunicaciones etc.); 15.2.3 y 15.2.4 del PPT.

Asimismo, no se explica la arquitectura de interconexión de red inteligente con la red de datos de Canal (apartado 15.2.1 “Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD” (Red Corporativa de Datos) y apartado 15.2.2 “Conexión de Back Up, contingencia o respaldo con la RCD de Canal”) del PPT

Aclaración: El licitador debe describir las características de las líneas en relación a los requisitos que se especifican en los apartados 14.2; 15.2.3 y 15.2.4 del PPT.

Se solicita también explicar la arquitectura de interconexión de red inteligente con la red de datos de Canal (apartado 15.2.1 “Conexión única del operador de comunicaciones con la RCD” y apartado 15.2.2 “Conexión de Back Up, contingencia o respaldo con la RCD de Canal”) del PPT.

DÉCIMOSEXTO. - En el apartado 6 A) VIII Anexo I del PCAP se indica:

“VIII. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.”

En este sentido, deben tenerse en cuenta el apartado 15.2.3 “Direccionamiento IP” y 15.2.4 “Monitorización de la conexión” del PPT.

Asunto: El licitador en la documentación aportada no se describe la propuesta de direccionamiento IP (punto 15.2.3 del PPT), ni se explica cómo se va a garantizar la monitorización de la conexión (punto 15.2.4 del PPT).

Aclaración: El licitador debe describir su propuesta de direccionamiento IP (punto 15.2.3 del PPT), y explique cómo va a garantizar la monitorización de la conexión (punto 15.2.4 del PPT).

DECIMOSÉPTIMO. – En el apartado 6 A) IX del Anexo I del PCAP se indica:

“IX. Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de datos.

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT”

Asunto: En la documentación presentada por el licitador se indica que: “I.C.S. dpo@xxxxxxx.com con teléfono +34 669 XXX XXX, actúa por cuenta de Canal en materia del Reglamento General de Protección de Datos.

Si la adjudicación fuese exitosa para XXXX, se incorporarían las siguientes categorías en el registro de actividades de tratamiento: nombre, apellidos, dirección de comunicaciones, dirección de la finca objeto de suministro, documento de identidad, voz captada en las llamadas, teléfono, datos bancarios, email de contacto, bonificaciones, datos de familia, datos de renta, deudas de facturación, quejas, solicitudes, reclamaciones, incidencias en el suministro, perfil de consumo, citas previas, datos de salud, información relativa a daños causados, ejercicio de derechos de protección de datos, código de los trabajadores de Canal y de contratación pública en Canal. Las medidas técnicas y organizativas de seguridad que se implementarán se recogen en los documentos de Política de Seguridad de la Información y Medidas de Seguridad Física, Lógica y Protección de Datos de XXXX”.

Aclaración: En primer lugar, solicitamos aclaración respecto de si se propone que I.C.S sea el DPO por cuenta de Canal. En segundo lugar, se solicita al licitador que aporte documentación que contenga una descripción completa del plan para el cumplimiento del RGPD, que incluya una enumeración de todas las acciones, procedimientos que tengan implementados y/o actividades que realicen con el propósito de acreditar la garantía del cumplimiento en materia de protección de datos personales que realizará en ejecución del contrato. En cualquier caso, el licitador debe considerar que la descripción de su plan deberá estar alineado con el contenido de lo establecido en el apartado 11 del Anexo I del PCAP y resto de requisitos establecidos en el PPT.

Por favor, presenten la documentación **antes de las 14.00 horas del tercer día hábil computado a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid** a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Canal de Isabel II, S.A. (www.licitaciones.canaldesiabelsegunda.es). Si las deficiencias no fueran subsanadas, no será tomada en consideración la oferta presentada en el presente procedimiento de licitación. Tfno. 91.545.10.00

Firmado por DANIEL DUQUE VELASCO / A86488087 el día 10/11/2021

El Secretario de la Mesa de Contratación.