

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL  
CONTRATO SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS  
DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.**

**CONTRATO Nº: 97/2025**

Área: Atención Comercial

## Contenido

1.	OBJETO .....	5
2.	DEFINICIONES .....	6
2.1.	Definición de los servicios objeto del presente Contrato: .....	6
2.2.	Definición de eventos facturables .....	11
2.3.	Otras definiciones .....	12
2.3.1.	Tecnología .....	12
2.3.2.	Campañas de Emisión .....	14
2.3.3.	Definición de Indicadores de Nivel de Servicio .....	14
2.4.	Definición de Plataforma .....	19
3.	INFORMACIÓN GENERAL .....	19
3.1.	Ubicación Plataforma de Contact Center: .....	19
3.2.	Calendarios y Horarios: Plataforma de Contact Center .....	20
3.3.	Descripción del servicio de Atención al Cliente .....	21
3.4.	Descripción del servicio de Centralita Corporativa .....	24
3.5.	Descripción del servicio de Atención Escrita .....	25
3.6.	Descripción del servicio de Gestión del Back Office .....	26
3.6.1.	Codificación de comunicaciones devueltas .....	26
3.6.2.	Bolsa de horas .....	27
3.7.	Descripción del servicio de Campañas de Emisión .....	27
3.7.1.	Descripción del servicio otras campañas de emisión .....	28
3.7.2.	Descripción del servicio bolsa de horas nuevos desarrollos/consultoría e implantación. ....	28
4.	INTERLOCUCIÓN Y COORDINACIÓN .....	29
4.1.	Responsables .....	29
4.2.	Órganos de Seguimiento .....	29
4.2.1.	Comité de Seguimiento .....	29
4.2.2.	Comité de Supervisión .....	30
5.	MODELO OPERATIVO DE RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y DIMENSIONADO. ....	30
5.1.	Estructura organizativa y Recursos Humanos. ....	31
5.2.	Recursos Humanos. ....	31
5.3.	Gestión de recursos humanos asignados al servicio .....	33
6.	SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, CONTACT CENTER Y MULTICANALIDAD. ....	33
6.1.	Requerimientos de Tecnología de Contact Center Multicanalidad .....	34
6.2.	Otros requisitos tecnológicos: Solución de Analítica de Customer Analytics, tanto de texto como de voz .....	35
6.3.	Descripción del servicio de grabación de llamadas .....	36

6.4.	Integración CTI.....	37
6.5.	Otros Requisitos .....	38
6.6.	Accesibilidad a los sistemas de los Adjudicatarios .....	39
7.	CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS A NIVEL DE CENTRALITA, AUTOMATIC CALL DISTRIBUTOR, GRUPOS ESPECIALIZADOS, DESBORDES. ....	39
7.1.	Descripción de los Servicios locución de bienvenida y opciones del menú de acceso .....	39
7.2.	Descripción de la organización de los servicios.....	39
8.	PLAN DE FORMACIÓN .....	40
9.	CUADRO DE MANDOS DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO.....	42
9.1.	Informes .....	44
9.1.1.1.	Facturación .....	45
9.1.1.2.	Monitoreo de los servicios .....	46
9.1.2.	Atención Telefónica Recepción .....	46
9.1.3.	Atención Telefónica Emisión .....	47
9.1.4.	Atención Escrita.....	47
10.	DESEMPEÑO DE LA CALIDAD: CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESULTADOS .....	48
10.1.	Plan de Calidad .....	48
10.2.	Auditorias de Calidad, Medioambiente y OSSHA.....	49
10.3.	Auditorias de configuración de la centralita, Plataforma multicanal, INS, y conteo de eventos.....	51
10.4.	Calidad .....	51
10.5.	Tratamiento al cliente .....	52
11.	BONIFICACIONES Y PENALIZACIONES.....	52
12.	PLANES DE CONTINGENCIA, EMERGENCIA Y DE CONTINUIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO .....	53
12.1.	Plan para interrupciones en los servicios hasta 6 horas .....	55
12.2.	Plan para interrupciones en los servicios superiores 6 horas .....	57
13.	PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN .....	57
13.1.	Plan de Transición .....	57
13.2.	Plan de puesta en marcha y Estabilización.....	60
13.3.	Plan de Devolución de los servicios.....	61
14.	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.....	62
14.1.	Comunicaciones: Voz.....	62
14.2.	Comunicaciones: datos .....	64
15.	LICENCIAS Y ACCESO A HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.....	65

15.1.	Condiciones Generales .....	65
15.2.	Limitaciones y Uso .....	66
15.3.	Propiedad Intelectual e industrial .....	67
16.	INFORMACIÓN DEL PERSONAL QUE VIENE PRESTANDO LOS SERVICIOS EN LA ACTUALIDAD.....	67
17.	ANEXOS INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO .....	67
18.	ANEXOS HISTÓRICO CURVA DE SERVICIOS .....	67
19.	ANEXO HISTÓRICO DE TIPOLOGÍA Y TMO .....	68
20.	ANEXO PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO .....	68
21.	ANEXO REQUISITOS DE SEGURIDAD .....	68

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir las condiciones de la prestación de los Servicios para la Atención Comercial de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

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

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

- Atención Telefónica: Recepción:
  - Cliente/Ciudadano
  - Centralitas corporativas
- Atención Telefónica: Emisión:
  - Otras campañas de emisión
- Atención Escrita
  - Correo electrónico
  - Oficina Virtual
  - Chat comercial
  - Mensajería instantánea
  - Carta/Fax
- Atención al Back Office:
  - Codificación de comunicaciones devueltas
  - Bolsa de horas gestor

- **Tecnología Contact Center:**

- Aplicación multicanal
- Aplicación de verificación de mail
- Customer (Speech y Text) Analytics
- Sistema de grabación de llamadas y 50% pantalla
- Bolsa de horas nuevos desarrollos/consultoría e implantación de los mismos

El alcance de este Contrato consistirá en la implantación de un servicio de atención al cliente, con soluciones tecnológicas en modelo SaaS, On-Premise, etc., en productos que den cobertura a las necesidades y procesos comerciales establecidos por Canal de Isabel II, S.A. M.P. que permitirán su gestión, adaptación y evolución de acuerdo con los requerimientos legales, regulaciones e innovaciones del mercado. Respecto a la tecnología, las soluciones deberán proporcionar los servicios

y control de calidad necesarios durante la ejecución de la implantación de la solución durante esta etapa del proyecto, puesta en producción y posteriores proyectos de innovación. La citada herramienta deberá ser de un único fabricante, y deberá ser multicanal, de tal forma que el agente pueda ir cambiando en el acto a diferentes canales desde la misma plataforma.

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

## 2. DEFINICIONES

### 2.1. Definición de los servicios objeto del presente Contrato:

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

A título informativo y no limitativo:

- **Atención al cliente/ciudadano:**

- Resolución de peticiones de información/consultas o aclaraciones relacionadas con la atención al cliente o la gestión comercial en todos sus ciclos.
- Contratación, cambios de titularidad y subrogación.
- Soporte técnico y/o información sobre la Oficina Virtual.
- Información y recomendaciones para el ahorro y uso responsable del agua.
- Información y asesoramiento en el uso del servicio de Telelectura.
- Información relacionada con posibles fases de sequía.
- Información sobre exposiciones del Centro Arte Canal.
- Modificaciones de datos.
- Consulta de saldos, formas de pago, pagos con tarjeta.
- Atención a quejas y sugerencias.
- Alta e información de revisiones de facturas de consumo de agua.
- Información sobre bonificaciones en facturas de consumo de agua.
- Información relacionada con la declaración anual de operaciones con terceras personas (Modelo 347).
- Escalado de peticiones a Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- Cita previa para atención en las oficinas comerciales.
- Alta e información de avisos de incidencias y daños a terceros.
- Y, en general, todas aquellas inherentes a un servicio de atención al cliente.

- **Atención a las Centralitas Corporativas:**

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

**Atención telefónica: Emisión:** Realizar llamadas salientes, con la periodicidad o frecuencia que requiera cada campaña, según el argumentario elaborado al efecto y de acuerdo con las directrices y objetivos marcados por Canal de Isabel II, S.A. M.P. Este servicio se prestará a requerimiento de Canal de Isabel II, S.A. M.P. El objetivo y el alcance de cada una de las campañas se determinará por Canal de Isabel II, S.A. M.P. en base a las líneas estratégicas que en cada momento se pudieran dar dentro del ámbito relacionado con la atención al cliente y la gestión comercial.

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

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

Según el tipo de resolución:

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

**Mensajería instantánea:** Servicio que consiste en establecer un canal de comunicación instantánea y en tiempo real con el cliente, a través de soluciones informáticas (Chat comercial) y APPs (como por ejemplo, WhatsApp Business o Telegram) que puedan establecer un medio fácil y rápido de resolución

por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. para dudas y ciertas gestiones. La puesta en marcha de estas herramientas, con las que se llevará a cabo dicho servicio, se prestará a requerimiento de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

#### **Atención al Back Office:**

- **Codificación de comunicaciones devueltas:** Este servicio consiste en codificar en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P. aquellas comunicaciones comerciales que no han podido ser entregadas al destinatario, informando de los motivos.
- **Bolsa de horas gestor:** Este servicio se prestará a requerimiento de Canal de Isabel II, S.A. M.P. El objetivo y el alcance del empleo de horas se determinará por Canal de Isabel II, S.A. M.P. en base a las líneas estratégicas que en cada momento se pudieran dar, y siempre dentro del ámbito relacionado con la atención al cliente y la gestión comercial. Como, por ejemplo, contrataciones masivas de suministro de agua, archivo de documentación comercial remitida por clientes y usuarios, modificaciones masivas de datos de la ficha de cliente, apoyo para el servicio de averías, en caso de un incremento de llamadas consecuencia de incidencias masivas en las redes de abastecimiento, saneamiento, u otro tipo de afecciones que se pudieran dar, tanto dentro como fuera de horario comercial.

#### **Tecnología Contact Center:**

- **Plataforma Multicanalidad:** Sistema ofertado por los Adjudicatarios a través del cual las interacciones procedentes de los distintos canales (teléfono, correo electrónico, fax, canal virtual, carta, etc.) se integran en un único repositorio común a todos ellos disponiendo de informes de estado de las peticiones durante su ciclo de vida y una vez gestionada la petición, (on-line e histórico) teniendo una visión conjunta del cliente y de los indicadores de nivel de servicio establecidos para cada canal: por ejemplo, tiempos medio de operación, tiempos de espera, nivel servicio, resultados en las campañas de emisión, % de la penetración de base de datos, tiempos de resolución de escritos, tipología de petición/consulta etc., resultados de encuesta de satisfacción, etc. Su objetivo es mejorar el servicio y fidelizar a los clientes de Canal de Isabel II, S.A. M.P. con el fin de afianzar relaciones duraderas y mejorar la experiencia de cliente.
- **Aplicación de verificación de mail:** Sistema encargado de verificar si el email proporcionado e introducido por los gestores de atención al cliente es válido o no. La aplicación notificará a los gestores por medio de un *pop-up* la necesidad de confirmar la existencia del email, a la hora de introducir o modificar dicho dato de contacto.
- **Customer (Speech y Text) Analytics:** Servicio puesto a disposición de Canal de Isabel II, S.A. M.P. por parte de los Adjudicatarios que consistirá en una herramienta capaz de analizar las llamadas, tanto recibidas como emitidas, y, en su caso, la atención escrita. Además, contará



con un módulo diseñado para el análisis de contenido y análisis de sentimiento, para la exportación de las diferentes categorías predefinidas en la herramienta.

Además, esta tecnología deberá disponer de:

- Técnicas de Inteligencia Semántica para la identificación de temas principales en una cantidad masiva de llamadas y/o textos analizados.
  - *Sentiment Analysis* que pudiese detectar algunos sentimientos o percepciones de los clientes.
  - Herramientas de métrica que permitan la integración de KPIs comunes dentro del Contact center y la posibilidad de definir o diseñar nuevos para el análisis del servicio.
  - Discriminación entre voz o texto del cliente y el agente.
  - *Natural Language Processing (NLP)*.
- **Sistema de grabación de llamadas y pantalla:** El sistema de grabación de llamadas debe capturar grabaciones de audio digital de conversaciones telefónicas a través de una voz sobre IP (VoIP) o una red telefónica pública conmutada (PTSN). El sistema debe empaquetar y almacenar el archivo de audio digital para que pueda reproducirse y analizarse posteriormente. También se deberá incluir la grabación de pantalla cuando un agente esté en llamada, para poder hacer medición de los niveles de servicio, la calidad de la llamada y la calificación que el propio agente asigna a los contactos con el cliente.
  - **Call back o retrolamada:** Técnica por la que se le ofrece al cliente que está en cola de espera la posibilidad de devolverle la llamada en un tiempo determinado sin que incurra en ningún tipo de coste en la realización de dicha llamada.
  - **Click to call (botón llámame):** Acción que sirve para que un usuario que visite la página web y necesite un servicio que le interesa, introduzca su número de teléfono para que inmediatamente un teleoperador se ponga en contacto con él y le aporte toda la información necesaria. La puesta en marcha de las herramientas, con las que se llevará a cabo dicho servicio, se prestará a requerimiento de Canal de Isabel II, S.A. M.P.
  - **Chat comercial:** Este servicio consiste en atender mediante un canal de comunicación escrito e instantáneo a través de la web a aquellos clientes que precisen ayuda comercial relacionada con ciclo integral del agua, nuestra página web u Oficina Virtual, o cualquier tema relacionado con la gestión comercial, interactuando y conversando en línea.

Canal de Isabel II, S.A. M.P. pone a disposición de los clientes una Oficina Virtual a través de la cual se pueden tramitar distintas gestiones, tales como gestiones sobre un Contrato, solicitudes, consultas, factura electrónica, contratación del suministro, etc. Esta aplicación web y su mantenimiento es responsabilidad y está a cargo de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

En lo concerniente a las funcionalidades relacionadas con el chat y la colaboración web, serán los Adjudicatarios los responsables de proveer la citada herramienta. El citado módulo estará integrado en la propia Oficina Virtual y se redirigirá a la Plataforma de los Adjudicatarios. Por tanto, serán los Adjudicatarios quienes propongan la solución para este servicio, siguiendo las directrices en cuanto a diseño y funcionamiento marcadas por Canal de Isabel II, S.A. M.P. Los requisitos mínimos son:

- La herramienta dispondrá de conectores web.
  - Disponibilidad 24/7.
  - Interacciones en tiempo real.
  - Atendido por humanos o por bot.
  - Posibilidad de atender varias sesiones de chat de forma simultánea.
  - Posibilidad de identificar al cliente si la sesión de chat proporciona información que permita identificarlo, personalizando al máximo el servicio.
  - Almacenamiento de la información a disposición para cualquier otra interacción.
  - Debe detectar cuando un cliente está tecleando (pero no puede ver lo que escribe).
  - Posibilidad de enviar y recibir archivos.
  - Debe permitir transferir y traspasar el diálogo entre agentes (humanos o automáticos).
  - Debe permitir desviar una conversación del asistente virtual con el cliente a un agente, a petición del usuario. En caso de que en ese momento no haya ningún agente disponible, se enviará la conversación por email y se avisará al usuario de ello.
- **Otras soluciones de mensajería instantánea:** Las aplicaciones puestas en marcha para el desarrollo de la mensajería instantánea, como por ejemplo WhatsApp o Telegram, podrían contar con una parte automatizada donde los bot puedan también atender las interacciones. Este proyecto se podrá implementar a lo largo de la ejecución del Contrato. Por otro lado, habrá un grupo de agentes encargado del uso de estas aplicaciones para la atención del cliente, donde igualmente el bot podrá intervenir adquiriendo el rol de ayudante o asistente para los operadores.
  - **Pasarela de pago:** Servicio que automatiza la operación de pago, a través de un sistema de procesos informáticos que verifica o rechaza las operaciones mediante tarjetas de crédito, u otros medios de pago electrónico, en nombre del comerciante por medio de conexiones seguras de Internet.
  - **Cuadro de mandos:** panel de control o cuadro de mandos vía web orientado a los administradores y responsables de Canal de Isabel II, S.A. M.P. que permita el acceso a la información aportada por todos los servicios de atención: atención telefónica recepción (cliente/ciudadano, centralita), atención telefónica emisión, atención escrita (carta o fax, correo electrónico, Oficina Virtual o mensajería instantánea).

## 2.2. Definición de eventos facturables

**Atención telefónica: Recepción:** Se considera evento facturable aquella llamada atendida por el grupo de agentes, excluidas aquellas llamadas nulas, cortadas, o atendidas a través de IVR.

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

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

**Precio/evento** = Precio unitario ofertado por el licitador x Tiempo Medio Operación Campaña / 220

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

### Atención Escrita:

- **Resolución de solicitudes escritas:** Se considera evento facturable aquel expediente tramitado, cuyo resultado sea su resolución por parte de los Adjudicatarios o su escalado a las áreas responsables de Canal de Isabel II, S.A. M.P. conforme a los procedimientos que en cada momento determine éste, quedando la solicitud resuelta por los Adjudicatarios y/o pendiente del área responsable de su resolución en Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- **Atención a Chat Comercial:** Se considera evento facturable aquel chat atendido por un agente conforme a los procedimientos establecidos por Canal de Isabel II, S.A. M.P. En ningún caso se considerará evento facturable un chat nulo o cortado.
- **Mensajería instantánea:** Se considera evento facturable un fijo mensual correspondiente a la atención por parte del BSP de WhatsApp/Telegram (Business Solution Partner) más el número de conversaciones facturables por el precio unitario ofertado.

### Atención al Back Office:

- **Codificación de comunicaciones devueltas:** Se considera evento facturable al número de comunicaciones devueltas, codificadas en el sistema comercial, bien a través de un lector de código de barras que proporcionará Canal de Isabel II, S.A. M.P. en caso de carta o su

codificación manual en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P. en caso de correos electrónicos.

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

Así mismo, y por situaciones especiales, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá encomendar a los Adjudicatarios tareas relacionadas con la atención al cliente y ciudadano, por ejemplo:

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

### Otros Conceptos:

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

## **2.3. Otras definiciones**

### **2.3.1. Tecnología**

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

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

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

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

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

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

**Plataforma Multicanalidad:** Sistema ofertado por el Adjudicatario, de un único fabricante, a través del cual las interacciones procedentes de los distintos canales (teléfono, correo electrónico, fax, canal virtual, carta, etc.) se integran en un único repositorio común a todos ellos disponiendo de informes de estado de las peticiones durante su ciclo de vida y una vez gestionada la petición (on-line e histórico), teniendo una visión conjunta del cliente y de los indicadores de nivel de servicio establecidos para cada canal: por ejemplo, tiempos medio de operación, tiempos de espera, nivel servicio, resultados en las campañas de emisión, % de la penetración de base de datos, tiempos de resolución de escritos, tipología de petición/consulta etc. Su objetivo es mejorar el servicio y fidelizar a los clientes de Canal de Isabel II, S.A. M.P. con el fin de afianzar relaciones duraderas y mejorar la experiencia de cliente.

Aplicaciones informáticas facilitadas por Canal de Isabel II, S.A. M.P. para la prestación de los servicios:

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

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

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

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

Y otras que en futuro Canal de Isabel II, S.A. M.P. pudiera contratar para la mejora de los servicios contratados.

### 2.3.2. Campañas de Emisión

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

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

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

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

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

### 2.3.3. Definición de Indicadores de Nivel de Servicio

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

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

### Atención Telefónica Recepción:

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

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

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

**Cálculo NDS:**  $(\text{Llamadas atendidas antes de 30 segundos} / \text{Llamadas recibidas}) \times 100$

- c) **Tiempo medio de Respuesta (ASA):** Tiempo promedio en cola en la que se encuentran los llamantes antes de ser atendidos por el grupo de agentes. Este tiempo no incluye el tiempo menú en IVR y/o tiempo de atención automatizado.

- d) **Tiempo medio de operación (TMO):** duración promedio de toda la transacción de llamada del cliente, desde el momento en que el cliente inicia la llamada hasta que la finaliza, incluidos todos los tiempos de espera y transferencias, así como el trabajo posterior a la llamada.

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

**Cálculo (FCR):**  $(\text{Llamadas resueltas en el primer contacto} / \text{Total Llamadas atendidas}) \times 100$

- f) **Encuestas de satisfacción (IVR):** Este indicador mide el grado de satisfacción del cliente para los siguientes atributos, valorándose a través de una escala numérica o de otro tipo:

- Grado de satisfacción respecto a la atención ofrecida por el agente.: 0-10
- FCR: First Contact Resolution (sí/no/no lo sé)
- NPS: Net Promoter Score (del 0 al 10) del Servicio Telefónico
- Customer Effort (del 1 al 5)
- Imagen de Canal de Isabel II, S.A. M.P. (del 0 al 10)

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

**Cálculo (TES):**  $\text{Llamadas transferidas a encuesta} / \text{Llamadas atendidas}$

### Atención Telefónica Emisión:

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

**Cálculo:**  $(\text{Total Registros contacto útil} / \text{Total registros Base de Datos facilitada}) \times 100$

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

**Cálculo:**  $(\text{Total Registros Contacto Útil Positivo} / \text{Total registros Base de Datos facilitada}) \times 100$

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

**Cálculo:**  $(\text{Total registros no contactados} / \text{Total registros Base de Datos facilitada}) \times 100$

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

- e) **% Errores en codificación de resultados:** Registros codificados erróneamente sobre el total de registros tratados.

**Cálculo:**  $(\text{Total registros codificados erróneamente} / \text{Total registros tratados}) \times 100$

#### Atención Escrita:

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

**Cálculo:**  $(\text{Total registros procesados dentro del ciclo} / (\text{Total registros recibidos} - \text{Total registros dentro de ciclo})) \times 100$

**Duración de ciclo:** Tiempo transcurrido (contado en días laborables) desde el alta del escrito en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P. hasta su resolución o escalado por parte de los Adjudicatarios.

- b) **Pendientes Vencidas:** Transacciones no procesadas (atención escrita) que están fuera de ciclo. Este indicador se mide a través de tiempos ponderados de retraso: media aritmética de los días fuera del plazo de cada uno de los registros, identificando desde cuando es responsabilidad del Adjudicatario haber resuelto o continuado el escrito (por ejemplo, no se considera incumplimiento el tiempo de gestión interna por parte de un área de Canal de Isabel II, S.A. M.P.)



**Cálculo:**

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

Donde:

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

**Duración de ciclo:** Tiempo transcurrido (contado en días laborables) desde el alta del escrito en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P. hasta su resolución o escalado por parte de los Adjudicatarios.

**c) Mensajería instantánea/Chat Comercial:**

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

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

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

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

**Cálculo:**

$$PTR = \frac{T1 + T2 + \dots + Tn}{N_{respuestas}}$$

Donde:

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

**Comunes a todos los servicios:**

- a) Carta de servicios:** Si una gestión fuera objeto de indemnización por incumplimiento de la Carta de Compromisos con el Cliente publicada en

<https://www.canaldeisabelsegunda.es/clientes>, y ésta fuera imputable al contratista, éste asumirá los costes relativos a la misma.

- b) Índice de Calidad Ofrecida:** Porcentaje de transacciones monitoreadas para cada servicio, por Canal de Isabel II, S.A. M.P., o empresa externa, que cumple con los procedimientos establecidos por Canal de Isabel II, S.A. M.P. La Calidad ofrecida se medirá a través de los indicadores de: Precisión Error Crítico Usuario Final, Precisión Error Crítico de Negocio, y Precisión Error Crítico de Cumplimiento.

**Cálculo:** 1- (Transacciones monitoreadas con errores / Total transacciones monitoreadas)

- c) Monitoreo de agentes:** Porcentaje de monitoreos realizados a agentes al mes:

**Cálculos agentes:**  $n \times \text{número de agentes} / 3 \times \text{número de agentes} \times 100$

Donde n = número de monitoreos realizados por agente.

- d) Monitoreo Incorporaciones o Nuevas campañas/servicios:** Porcentaje de monitoreos realizados en los servicios ante incorporaciones, nuevas campañas o productos, durante el primer mes:

**Cálculos agentes:**  $n \times \text{número agentes} / \text{número agentes} \times 100$

Donde n = número de monitoreos realizados por agente.

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

**Cálculo:** 1- (Transacciones con errores / Total transacciones realizadas)

- f) % Disponibilidad:** Porcentaje del total de horas sin incidencias en los servicios objeto del presente proceso de licitación.

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

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

## 2.4. Definición de Plataforma

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

A este respecto se ha de señalar que los servicios de atención a cartas, series documentales y codificación de cartas devueltas requerirán de una valija, cuya frecuencia de envío se ajustará a las necesidades del servicio, entre la Plataforma de los Adjudicatarios y Canal de Isabel II, S.A. M.P., para la entrega de la documentación original y las cartas devueltas de las gestiones realizadas en días anteriores.

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

## 3. INFORMACIÓN GENERAL

### 3.1. Ubicación Plataforma de Contact Center:

El Adjudicatario deberá proveerse de un único espacio habilitado para la prestación del servicio del Centro de Atención Telefónica al Cliente. Asimismo, el Adjudicatario deberá proveerse de centro/s alternativos para poder hacer frente a posibles contingencias de la plataforma principal.

Los licitadores deberán indicar en sus especificaciones técnicas, obligatoriamente, la dirección y localización del local de la Plataforma principal de Contact Center y la de Contingencia desde los que van a prestar el servicio. La modificación de la ubicación de dichos centros deberá ser notificada de manera fehaciente y por escrito a Canal de Isabel II, S.A. M.P. y deberá acreditarse o poderse comprobar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, sin que el cambio de ubicación de la Plataforma suponga un menoscabo de las condiciones de la Plataforma a la que sustituya.

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

La Plataforma principal y la de contingencia desde las que se prestarán los servicios se ubicarán dentro del territorio de la Unión Europea. La prestación del servicio se realizará con un perfecto dominio del idioma castellano.

Si el Adjudicatario contempla la posibilidad del teletrabajo, ya sea como medida de conciliación de la jornada de servicio ordinaria, ya sea como Plan de Contingencia, éste se ajustará a la normativa vigente en cada momento y en su caso al Convenio Sectorial que sea de aplicación, además de cumplir con lo establecido en el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores. En este caso, el licitador deberá dotar al personal de equipos de telefonía, cascos y PCs nominativos con las características y software que se describe en el apartado 6.5., e Internet de 10MB o superior, y, en cualquier caso, de nivel igual o superior a lo establecido en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Asimismo, deberá aportarse un documento en el que se describa el modo en que se realizará el tratamiento de datos de carácter personal en las soluciones de teletrabajo, teniendo en cuenta que deberá cumplirse los requisitos de protección de datos y seguridad establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### 3.2. Calendarios y Horarios: Plataforma de Contact Center

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

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

ATENCIÓN TELEFÓNICA RECEPCIÓN	lunes a viernes	sábados	domingos y festivos
Atención al Cliente	08:00 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio
Click to Call	08:00 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio
Retrollamada	08:00 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio
Centralita	07:30 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio

### ATENCIÓN TELEFÓNICA EMISIÓN

Horarios Campañas de Emisión	lunes a viernes	sábados	domingos y festivos
Otras campañas de emisión	10:30 a 14:00 15:00 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio

- Para el servicio de emisión, se realizarán como mínimo 3 intentos por registro en los casos de no contactabilidad, distribuidos a lo largo del tramo horario establecido para cada campaña, transcurriendo, entre el primer y segundo intento, al menos, un mínimo de 120 minutos.

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

ATENCIÓN ESCRITA	lunes a viernes	sábados	domingos y festivos
Atención escrita	08:00 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio
Atención a chat/mensajería instantánea	08:00 a 20:00	Sin servicio	Sin servicio

### 3.3. Descripción del servicio de Atención al Cliente

Este servicio se presta a través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P., descrito en el apartado de definiciones y que es aportado por Canal de Isabel II, S.A. M.P.

Este sistema soporta toda interacción comercial con el cliente, a modo informativo y no limitativo contempla la siguiente información, con la finalidad de poder atender cualquier petición, consulta o gestión por parte de un cliente, un usuario, o un cliente potencial:

#### Consultas Generales

Se contempla la información específica del cliente: datos básicos del suministro, dirección abastecida, usos, forma de pago, saldo, cuenta corriente, situación de peticiones de cliente, documentación generada al cliente, documentación remitida por el cliente, alarmas actualización de la base de datos, etc.

### **Atención al Cliente**

A través de Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P. se centralizan las comunicaciones que, a través de diferentes canales, se establecen con los clientes. Se gestiona, mediante un conjunto de procesos y un gestor de tareas todos los servicios solicitados por el cliente y su seguimiento. A modo de ejemplo se gestionan solicitudes de información, contratación de servicios de suministro de abastecimiento de agua, saneamiento y agua regenerada, cambios de titularidad, modificación de instalaciones, bajas y restablecimientos, conexión al alcantarillado, etc.

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

### **Inspecciones, Cortes, Acometidas**

A través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P. se controlan las peticiones de órdenes de trabajo necesarias en la gestión comercial (Ejecución de Obras, Inspección, Conexiones de Servicio, Alcantarillado, Cortes del Suministro, Restablecimientos, Condenas, etc.), su gestión administrativa (licencias, permisos), y su liquidación.

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

### **Lecturas y Facturación**

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

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

### **Gestión del Cobro**

A través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P. se realiza el seguimiento y cancelación de la deuda de los clientes, posibilitando el aplazamiento de pagos a fin de buscar fórmulas de liquidación de la deuda antes de proceder a la suspensión del suministro.

### **Pago con tarjeta**

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

### **Tesorería**

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

### **Quejas, sugerencias y peticiones**

A través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P. se gestionan los comunicados recibidos por diferentes canales: Oficina Virtual, cartas (Registro), faxes, correo electrónico, teléfono, etc.

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

### **Alcantarillado**

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

### **Web y Oficina Virtual**

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

Las gestiones que se pueden realizar a través de la Oficina Virtual se pueden dividir en:

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

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

Para facilitar el uso de la Oficina Virtual según la tipología de nuestros clientes, se han definido diferentes perfiles, diferenciando, por ejemplo, entre particulares, empresas, administradores de fincas y entidades públicas, que van evolucionando según las necesidades y segmentación de clientes que se considere oportuna en cada momento.

### **Servicio desborde de Averías**

Este servicio se presta a través de la aplicación de Gestión de Avisos y Trabajos relacionados con el abastecimiento, saneamiento y agua regenerada), descritas en el apartado de definiciones, aportada por Canal de Isabel II, S.A. M.P.

Conforme a los procedimientos establecidos en cada momento por Canal de Isabel II, S.A. M.P., con carácter general cuando un llamante nos informe sobre una incidencia en el abastecimiento o saneamiento, el operador que atiende la llamada la derivará al servicio interno competente en la materia. No obstante, dada la sensibilidad de este servicio se requiere de una garantía adicional de cobertura cuando se den circunstancias especiales que pudieran provocar un incremento en el número de llamadas como consecuencia de falta de agua por roturas en la red de distribución, problemas en la calidad del agua, situaciones de congelación de instalaciones por bajas temperaturas, y en general aquéllas que afecten al sistema de abastecimiento y saneamiento. Para hacer frente a estas situaciones, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá solicitar apoyo al Adjudicatario para la atención del exceso de llamadas, para complementar la atención prestada a través del sistema IVR/Voicebot que utiliza el servicio interno competente para hacer frente a este tipo de situaciones.

En caso de requerir colaboración para atender estas circunstancias especiales, el gestor que atienda la llamada se ajustará, en su caso, a los argumentarios que en cada momento se implementen por Canal de Isabel II, S.A. M.P. en el Sistema de Gestión de Avisos y Trabajos.

Caso de requerir de este servicio fuera de horario comercial, Canal de Isabel II, S.A. M.P. tendrá derecho a exigir para atender el desborde un equipo de hasta 20 agentes siempre que se solicite con al menos 4 horas de antelación.

### **3.4. Descripción del servicio de Centralita Corporativa**

Servicio de Centralita alojado en los servidores de la compañía adjudicataria del servicio de telecomunicaciones de Canal de Isabel II, S.A. M.P. Se trata de un Call Center cuya potencialidad se limita para ofrecer los servicios de centralita.

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

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

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



Las posibilidades operativas son:

- Gestión de cualquier tipo de número público o DDI
- Definición de roles de Call Center: Agente y Supervisor

### **3.5. Descripción del servicio de Atención Escrita**

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

- Canal de entrada: Fax/Oficina Virtual/carta/correo electrónico/etc.
- Fecha de entrada en Canal de Isabel II, S.A. M.P. y fecha de entrada en el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- Documento escaneado

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

#### **Datos Básicos:**

- Breve descripción de la petición (para ello el gestor tendrá acceso desde el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P. al escrito).
- Datos del solicitante (nombre y apellidos, NIF, teléfono, datos de contacto y vía preferente de comunicación).
- Asociación del escrito del cliente a su Contrato, expediente, petición información, etc.

#### **Datos Específicos:**

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

Una vez generada la petición (tarea) si ésta fuera responsabilidad de Canal de Isabel II, S.A. M.P., el Adjudicatario dará por finalizada su gestión y, remitirá la tarea al área responsable en Canal de Isabel II, S.A. M.P., para su tratamiento y resolución.

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

Se ha de señalar que el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P., en base al proceso de que se trate, dispone de cartas/documentación que se remiten de forma automática, sin necesidad de intervención por parte del agente. En otras ocasiones y dada la particularidad del asunto, es preciso redactar una carta comercial.

Así mismo, el Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P. está provisto de un módulo en el que cada gestor/teleoperador dispone de su propia agenda con todas las tareas organizadas por tipología, fecha de entrada y situación.

Respecto a la Oficina Virtual, Canal de Isabel II, S.A. M.P. pone a disposición de los clientes, un canal virtual (Oficina en Internet) a través del cual se pueden tramitar distintas gestiones, tales como gestiones sobre un Contrato, gestión de solicitudes, consultas, solicitudes de información, factura electrónica, comunicación de incidencias o averías en el suministro, solicitud de contratación del suministro, etc. Esta aplicación web y su mantenimiento es responsabilidad y a cargo de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

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

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

### **3.6. Descripción del servicio de Gestión del Back Office**

#### **3.6.1. Codificación de comunicaciones devueltas**

Este servicio se presta a través del Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P., donde diariamente se codifica la no recepción de aquellos envíos en los que no ha sido posible la entrega al destinatario.

La destrucción de los envíos (cartas) se realizará en las instalaciones de Canal de Isabel II, S.A. M.P., actualmente en C/ Santa Engracia, nº 125, 28003, Madrid.

Para el caso de correos electrónicos con fallos de entrega (no llegaron a su destinatario), el sistema está automatizado. No obstante, en caso de que no estuviese disponible la codificación automática de la devolución, esta se realizará manualmente.

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

### **3.6.2. Bolsa de horas**

Consecuencia de situaciones especiales, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá encomendar al Adjudicatario tareas relacionadas con la gestión comercial, como por ejemplo:

- Gestión comercial Back Office: contrataciones masivas de suministro, actualización masiva de las bases de datos, recepción masiva de documentación, y otras actividades comerciales que por circunstancias de la producción sean necesarias encomendar a los Adjudicatarios.
- Atención telefónica y escrita: Dentro de horario comercial. Ejemplos:
  - Atención telefónica (recepción y emisión) a clientes a usuarios por situaciones excepcionales que se pudieran dar.
  - Atención telefónica (recepción y emisión) para atención de servicios que requieran de un asesoramiento especializado, como pueda ser, por ejemplo, el servicio de Telelectura de contadores de agua.

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

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

En este servicio se incluirán el “call to me” de la Oficina Virtual, y en su caso la “retrollamada”.

### **3.7. Descripción del servicio de Campañas de Emisión**

Se generará el fichero de Ida (ver apartado de definiciones) de aquellos registros a tratar por el Adjudicatario, éstos se depositan en una unidad compartida de red a la que Canal de Isabel II, S.A. M.P. dará acceso al Adjudicatario, cargándose éste en la aplicación informática titularidad de los Adjudicatarios para su tratamiento y realizando una copia de seguridad del fichero.

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

### **3.7.1. Descripción del servicio otras campañas de emisión**

Canal de Isabel II, S.A. M.P. se reserva el derecho de contratar al Adjudicatario otras campañas de emisión relacionadas con el ámbito de la gestión comercial, tales como actualización de la base de datos, captación de cliente en el servicio de factura electrónica, Oficina Virtual, difusión del servicio de Telelectura de contadores de agua u otros nuevos servicios que se puedan implantar, u otras campañas que pudieran surgir a lo largo del plazo de ejecución de Contrato.

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

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

Canal de Isabel II, S.A. M.P. tendrá acceso a la herramienta con capacidad de visualizar los desarrollos realizados con el objeto de validar y aprobar los desarrollos contratados.

### **3.7.2. Descripción del servicio bolsa de horas nuevos desarrollos/consultoría e implantación**

Este servicio está dirigido a nuevos desarrollos no contemplados en el presente procedimiento, así como la puesta en marcha de nuevas estrategias comerciales. Además, incluye la contratación del análisis e implementación de planes de acción relacionados con los resultados de la herramienta de Customer Analytics, o nuevos desarrollos de Inteligencia Artificial que se implementen a lo largo de la vigencia del Contrato y no sean los incluidos en la oferta presentada por los posibles Adjudicatarios como criterio cuantificable mediante la mera aprobación de fórmulas.

En consecuencia, incluye todas aquellas actividades relacionadas con el objeto del Contrato y no previstas, consecuencia de la evolución de las tecnologías y del comportamiento de los clientes de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

#### **4. INTERLOCUCIÓN Y COORDINACIÓN**

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

##### **4.1. Responsables**

Canal de Isabel II, S.A. M.P. designará un Responsable del Contrato, que ejercerá de interlocutor único por parte del Canal de Isabel II, S.A. M.P. con el Responsable del Servicio de las empresas adjudicatarias, para todo lo relativo al servicio objeto del Contrato. No obstante, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá designar a una empresa externa para realizar las labores de control, supervisión y unificación de informes, para que el Responsable del Contrato en Canal de Isabel II, S.A. M.P. tenga una visión completa de los resultados obtenidos por cada uno de los Adjudicatarios, y de su conjunto.

Los Adjudicatarios designarán al Responsable del Servicio, con capacidad de decisión para cuestiones operativas, que ejercerá como interlocutor único con el Responsable del Contrato en Canal de Isabel II, S.A. M.P. También presentarán una estructura organizativa que integrarán el equipo de trabajo propuesto para la prestación de servicio de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como el perfil, funciones y actividades que realizarán en el desempeño de su trabajo diario.

##### **4.2. Órganos de Seguimiento**

###### **4.2.1. Comité de Seguimiento**

Las responsabilidades del Comité de Seguimiento, constituido por representantes de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y de los Adjudicatarios, son las siguientes:

- Aprobación de las acciones a llevar a cabo presentadas por los Adjudicatarios, tales como implantación de mejoras, contenido u operativa de las Fases de Transición, Estabilización, Pleno Servicio y Devolución.
- Control y seguimiento de la calidad del servicio, mediante el análisis de los diferentes indicadores cualitativos y cuantitativos, incluidos en los informes de seguimiento.
- Definición y puesta en marcha de las acciones correctoras necesarias para la consecución de los niveles de servicio establecidos.
- Propuesta de los medios materiales y tecnológicos para la correcta prestación del servicio.

La periodicidad de convocatoria de este Comité será a requerimiento de las partes implicadas, en función de las necesidades del servicio en cada momento.

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

#### **4.2.2. Comité de Supervisión**

El Comité de Supervisión, estará formado por representantes de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y de los Adjudicatarios. Será convocado ante asuntos de carácter crítico que no puedan resolverse en el Comité de Seguimiento, y afecten a los principios básicos de la relación contractual.

La periodicidad de convocatoria de este Comité será a requerimiento de las partes implicadas, siempre que sea necesario, cuando por motivos de urgencia lo estimen las partes.

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

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

### **5. MODELO OPERATIVO DE RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y DIMENSIONADO.**

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

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

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

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

La extinción del Contrato no podrá producir en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del Contrato como personal de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

La modificación del Modelo operativo de Recursos Humanos, Organización y Dimensionado, a lo largo de la vigencia del Contrato, deberá ser puesta en conocimiento de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

### **5.1. Estructura organizativa y Recursos Humanos.**

Los licitadores presentarán un organigrama con las interrelaciones entre los responsables de los servicios objeto del Contrato y otro entre las áreas de la empresa del licitador implicado en la prestación del servicio.

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

### **5.2. Recursos Humanos.**

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

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

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

Por cada puesto de trabajo a cubrir serán seleccionadas y formadas el número suficiente de personas que garanticen la continuidad y calidad del servicio definido en el presente documento. Así mismo los Adjudicatarios, en caso de incumplimiento reiterado de los INS establecidos en el presente procedimiento de licitación, se verán obligados a dotar de los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de los objetivos definidos en el presente documento y sus anexos. Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá exigir la dotación de los citados recursos viéndose los Adjudicatorios obligados a cumplir

con el citado requerimiento en un plazo no superior a 5 días laborables. En caso contrario, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá retener el pago de la factura hasta el cumplimiento de la citada exigencia.

El adjudicatario deberá contar con todos los medios humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio de tal manera que siempre se ofrezca un servicio de la máxima calidad. El servicio deberá contar, **como mínimo**, con los siguientes medios humanos: Responsable de Servicio, Formadores, Supervisores, Coordinadores, Responsable Técnico, Consultor y Agentes.

Siendo como mínimo de obligado cumplimiento:

- 1 Responsable del Servicio
- 1 Formador, con dedicación exclusiva
- 1 Formador, sin dedicación exclusiva
- 2 Supervisores
- 5 Coordinadores
- 50 Agentes
- 1 Delegado de Protección de Datos, sin dedicación exclusiva.
- 1 Interlocutor en materia de Seguridad, sin dedicación exclusiva.
- 1 Responsable Técnico de del Servicio, sin dedicación exclusiva.
- 1 Consultor de Plataforma de Tecnología de Contact Center, sin dedicación exclusiva.
- Ratio de Supervisores: Como mínimo 1 por cada 25 agentes.
- Ratio de Coordinadores: Como mínimo 1 por cada 10 agentes.

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

Canal de Isabel II, S.A. M.P. se reserva el derecho de verificar en cualquier momento durante de la vigencia del Contrato los datos de titulación y experiencia de los miembros del equipo.

El personal de estructura de los Adjudicatarios asignado a los servicios de Canal de Isabel II, S.A. M.P. deberá dedicarse con exclusividad a la prestación del servicio objeto de este Contrato, a excepción de aquellos no reflejados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Las variaciones en la configuración de la plantilla deberán ser puestas en conocimiento de Canal de Isabel II, S.A. M.P. de tal manera que en todo momento el Responsable del Servicio conozca el número de recursos y perfiles asignados al servicio.



### 5.3. Gestión de recursos humanos asignados al servicio

Los Adjudicatarios durante la Fase de Pleno Servicio y con los datos facilitados en el presente pliego y los históricos que a futuro existieran (curvas e histogramas de eventos), mensualmente, una semana antes del comienzo de cada mes, realizarán el pronóstico o previsión del número de transacciones por servicio (llamadas, correos electrónicos, etc.) por intervalo horario, día de la semana y estacionalidad, a través de un modelo cuantitativo y diseñarán las programaciones para el personal requerido (previsión de nº de agentes titulares asignados a cada servicio, nº de agentes asignados a desbordes, prioridades en los servicios, etc.). En todo caso deberá tener en cuenta:

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

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

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

## 6. SOLUCIONES TECNOLÓGICAS, CONTACT CENTER Y MULTICANALIDAD.

Los Adjudicatarios se verán obligados a suministrar una herramienta multicanalidad de un único fabricante con todos los canales necesarios, (carta, correos electrónicos, llamadas, etc.). La herramienta permitirá extraer informes on-line y el histórico de todos y cada uno de los servicios a prestar, adaptados al modelo de facturación del Contrato y a los INS descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

Deberá disponer de posibilidad de configurar diferentes perfiles: usuario, supervisor y administrador.

Las especificaciones técnicas del licitador detallarán con claridad las funcionalidades de la herramienta, su fiabilidad y la capacidad de adaptación a futuras tecnologías.

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

## **6.1. Requerimientos de Tecnología de Contact Center Multicanalidad**

### **Arquitectura**

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

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

### **Licencias**

La herramienta ofertada por los Adjudicatarios será escalable de la tal forma que, en caso de aumento de eventos y, por tanto, de necesidad de recursos, el proveedor contratado permita el aumento de licencias para evitar incumplir los objetivos establecidos en el presente documento y anexos. Además, se pondrán a disposición de Canal de Isabel II, S.A. M.P. tantas licencias con perfil de administrador como sean necesarias, a demanda de este, sin que esto suponga un sobrecoste adicional para Canal de Isabel II, S.A. M.P.

### **Funcionalidades y capacidades de gestión**

La herramienta deberá ofrecer, al menos, las siguientes funcionalidades y capacidades:

1. Debe disponer de tecnología ACD (*Automatic Call Distributor*).
2. La solución propuesta debe soportar múltiples canales de interacción entre los que deben encontrarse voz *inbound*, voz *outbound*, email, web chat, SMS, Social Media.
3. La solución propuesta debe disponer de *Call Blending* entre voz *inbound* y *outbound*.
4. Identificación y conexión de una llamada/escrito/chat entrante al primer agente disponible.
5. *Call Prompting*: Enrutamiento de llamadas entrantes basado en perfil de cliente, por motivo, por capacidades de los agentes (*skills*), ultimo agente, por saturación, niveles de servicio, agente personalizado...) y ejecución de acciones previamente configuradas.
6. La solución debe poseer la capacidad de permitir construir argumentarios multicanal (no solo para campañas salientes) integrados en el *desktop* del agente.
7. Capacidad de realización de encuestas para valorar la calidad del servicio una vez la llamada ha sido finalizada.

8. Capacidad de desvío o transferencia de llamadas a IVR de terceros, otros Adjudicatarios o servicios de Canal de Isabel II, S.A. M.P. en diferentes modalidades.
9. Capacidad de grabación de llamadas tras una locución previa que lo comunique a los Clientes, con capacidad de encriptación de grabaciones y con posibilidad de búsqueda de conversaciones por tramos horarios, por tipo de actividad o servicio, por tiempos de atención, por ID de gestor, servicio prestado, etc.
10. Capacidad de grabación de pantalla, con imagen y audio.
11. Capacidad de grabación de interacciones por correo electrónico, chat y mensajería instantánea.
12. Emisión automática de SMS/correos electrónicos a una lista de distribución con información relativa a la gestión del servicio e indicadores de niveles de gestión.
13. Capacidad de diseño, configuración y lanzamiento de campañas de emisión de llamadas, utilizando sistemas de marcación predictiva automática. Debe tener capacidad de discriminación de contactos no útiles y discriminación de locuciones de operadores o teléfonos erróneos, así como permitir crear listas *Do not call* por campaña.
14. Capacidad de almacén de toda la información histórica sobre el tráfico de llamadas, rendimiento de los agentes, tipología de llamadas, resultados de llamadas y gestiones, etc.
15. Deberá proporcionar información de reporting e indicadores suficientes para permitir llevar a cabo una gestión eficiente de los servicios, y deberá permitir extraer información y reporting en tiempo real e histórico de la situación de los servicios de atención telefónica, atención escrita, chat, mensajería instantánea... facilitando detalle de todos y cada uno de los servicios a prestar, adaptados al modelo de facturación del Contrato y a los INS descritos en este documento.
16. La solución propuesta por los Adjudicatarios deberá tener posibilidad de integrar sus productos con los de los principales distribuidores tecnológicos de sistemas operativos y de bases de datos, sistemas y componentes de comunicación, gestión de la calidad y de recursos humanos y tecnologías de voz.

## **6.2. Otros requisitos tecnológicos: Solución de Analítica de Customer Analytics, tanto de texto como de voz**

La solución propuesta debe, al menos:

1. Cubrir y transcribir a texto el 100% de las llamadas, utilizando un diccionario extendido de lenguaje. Debe utilizar tecnología de *Natural Language Processing (NLP)*.
2. Permitir realizar búsquedas directas de términos y/o expresiones, de forma independiente o combinada entre ambas, sin necesidad de predefinirlos. La solución debe mostrar los resultados en el momento y en diferido.
3. La solución ofertada deberá permitir la creación de categorías de una forma rápida e intuitiva tras una rápida formación. Debe permitir obtener información *on-line* y en diferido del

comportamiento de las categorías en base al número de contactos que se vayan transcribiendo, así como su comportamiento en función de un período marcado por el usuario.

4. Análisis de los resultados: La solución ofertada debe ser capaz de analizar el contenido de las búsquedas de forma que puede ayudar a identificar determinados contextos en los que se están produciendo algunos contactos críticos.
5. La solución ofertada debe permitir la separación de canales diferenciando al agente y al cliente.
6. Debe poder calcular métricas típicas de Contact Center y permitir el cálculo de KPIs basados en las categorías.

### 6.3. Descripción del servicio de grabación de llamadas

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

- Fecha y hora de llamada
- Grupo de atención de la llamada (VDN, skill, etc.)
- Agente
- Teléfono del llamante
- Número de Contrato de suministro de agua
- Número de aviso por una incidencia en el abastecimiento o saneamiento
- Tipología
- Resultados de encuesta de satisfacción
- O aquellos que en cada momento determine Canal de Isabel II, S.A. M.P. consecuencia de nuevas estrategias comerciales

Los Adjudicatarios se verán obligados a almacenar, custodiar y realizar las copias de seguridad necesarias y realizar los procesos de verificación periódica de que dichas copias de seguridad sean recuperables para que garanticen el cumplimiento de la legislación objeto de aplicación y conforme a los procedimientos que en cada momento determine Canal de Isabel II, S.A. M.P.

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

Canal de Isabel II, S.A. M.P. dispondrá 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 accedan a Internet para que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pueda configurar el acceso a su servicio SFTP. Canal de Isabel II, S.A. M.P. proporcionará al Adjudicatario un usuario para acceso al servicio SFTP de Canal de Isabel II, S.A. M.P., que los Adjudicatarios utilizarán para la descarga de las grabaciones. Este servicio SFTP y las

credenciales de autenticación proporcionadas por Canal de Isabel II, S.A. M.P. deben poderse utilizar desde un script.

Los ficheros deberán seguir la nomenclatura de nombres acordada, y en caso de no seguir el formato, Canal de Isabel II, S.A. M.P. solicitará su corrección. Los ficheros deberán tener formato mp3/WAW comprimido o similar, para reducir el espacio ocupado, manteniendo una calidad adecuada. Los CODECs podrán ser:

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

Los Adjudicatarios se comprometen 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. M.P.

Cada grabación deberá tener un nombre con los siguientes campos:

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

La entrega de las grabaciones no supondrá la eliminación de éstas por parte de los Adjudicatarios, debiendo custodiarlas hasta que Canal de Isabel II, S.A. M.P. indique, y en todo caso hasta la finalización del Contrato.

El archivo de intercambio de grabaciones deberá ser encriptado empleando GPG, con pares de claves asimétricas. Existen herramientas GPG de código abierto gratuitas. Además, esta tecnología permite cifrar varios ficheros en un único archivo comprimido optimizando así la transmisión. Permite estos modos de uso: línea de comandos, script e interfaz de usuario.

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

#### 6.4. Integración CTI

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

- Telefonía de escritorio para el Gestor con una botonera que permitirá realizar las siguientes funciones: Marcar/ Colgar/ Retener la llamada/ Recuperar la llamada/ Transferir la llamada/ Conferencia/ Consultar agente/ Fin trabajo de mesa o administrativo/ Selección de modalidad.
- Marcación automática de llamadas.
- Transferencia de voz y datos.
- Acceso automático a la información.

## 6.5. Otros Requisitos

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

- A nivel componentes software:
  - Las aplicaciones se ejecutan sobre Net framework 4.7. o superior
  - El navegador:
    - 1. Edge - Versión 134.0.3124.93
  - El entorno de ejecución java JRE 1.7.0\_80, y en su caso actualizaciones cuando así lo indique Canal de Isabel II, S.A. M.P.
  - Los requisitos derivados de los programas comerciales entorno cliente SAP GUI 8.00 support packet 10.
  - Visualización de PDF, gestión de ficheros xlsx y csv, así como visualizador de ficheros gráficos (bmp, jpg, etc.)
  - Gestor de correo
  - Ofimática: Office 365 con todos los parches y actualizaciones liberadas por Microsoft instaladas.
- Equipos informáticos y software preciso (aplicaciones ofimáticas). Los requisitos mínimos que han de cumplir los equipos informáticos (tanto para la Plataforma de atención telefónica como, en su caso, para teletrabajo) de los Adjudicatarios son:
  - Windows 11 Pro
  - Productos adicionales: Acrobat Reader DC en versión 2021.001.20135 o superior, Microsoft Office 365 con todos los parches y actualizaciones liberadas por Microsoft instaladas, Visualizador de ficheros tiff, jpg, bmp
- Equipos de telefonía, con un alto nivel de calidad que garantice la ausencia de sonido ambiente.
- Cascos personales que cumplan los siguientes requisitos:

- Alta conectividad: Conexión por cable USB y jack 3,5mm, VoIP, y posibilidad de conexión a través de bluetooth u otros.
- Sonido estéreo alta fidelidad / banda ancha
- Cómodos, ligeros y ergonómicos (con diferentes opciones de colocación; oreja, nuca, diadema).
- Micrófono ajustable y anulación/supresión de ruido, así como controles e indicadores.
- Biaural (o convertible).

En todo caso, el adjudicatario deberá contar con todos los medios humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio de tal manera que siempre se ofrezca un servicio de la máxima calidad.

#### **6.6. Accesibilidad a los sistemas de los Adjudicatarios**

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

### **7. CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS A NIVEL DE CENTRALITA, AUTOMATIC CALL DISTRIBUTOR, GRUPOS ESPECIALIZADOS, DESBORDES.**

#### **7.1. Descripción de los Servicios locución de bienvenida y opciones del menú de acceso**

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

El Servicio de Averías será atendido por servicios de Canal de Isabel II, S.A. M.P. No obstante lo anterior, ante un incremento de llamadas, y en caso de estar ocupados todos los agentes, si fuera necesario estas llamadas se podrán derivar a los Adjudicatarios.

#### **7.2. Descripción de la organización de los servicios**

Con carácter general, los agentes recibirán formación multiskill, pero por eficiencia del servicio, con carácter general la prestación de los servicios objeto del presente Contrato se realizará por equipos especializados y asignados a un servicio determinado. No obstante, se permitirán organizaciones multiskill al objeto de poder aplicar adecuadamente los procedimientos establecidos en la gestión en tiempo real y minimizar de este modo el sobre/infra dimensionamiento de los servicios.

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

De conformidad con lo indicado en el apartado 5.3., los Adjudicatarios, durante la Fase de Pleno Servicio, al comienzo de cada mes, deberán facilitar a Canal de Isabel II, S.A. M.P. la previsión de nº de agentes titulares asignados a cada servicio, nº de agentes asignados a desbordes, prioridades en los servicios, etc.

## 8. PLAN DE FORMACIÓN

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

Canal de Isabel II, S.A. M.P. será responsable de impartir a los formadores y personal de estructura designados por los Adjudicatarios en los dos primeros meses de la Fase de Transición, la formación inicial, de reciclaje, o, en su caso, de nuevos productos o servicios objeto del presente Contrato, así como de entregar la documentación necesaria para el inicio de la prestación del servicio, tales como manuales de formación, notas informativas, procedimientos, etc. La formación a impartir por Canal de Isabel II, S.A. M.P. será a su costa no repercutiendo los gastos a los Adjudicatarios.

Así mismo, los Adjudicatarios se verán obligados a contratar o impartir la formación en las herramientas propuestas por éste al personal del área responsable del Contrato en Canal de Isabel II, S.A. M.P.

Los Adjudicatarios serán responsables de impartir la formación al personal que vaya a prestar el servicio. La formación inicial va dirigida al personal de nueva incorporación, que no podrá incorporarse hasta que haya recibido la formación y haya pasado previamente por unas prácticas, tutorías y pruebas de conocimiento. La formación a impartir al personal, responsabilidad de los Adjudicatarios, será a cargo de éste. Así mismo, será requisito indispensable que cada acción formativa esté constituida por teoría y práctica en la Plataforma u otro medio didáctico, siendo el personal de nueva incorporación tutelado en todo momento.

A estos efectos, los Adjudicatarios dispondrán de un equipo de personas, integrado en la actividad cotidiana, con dedicación a las labores de monitorear e impartir la formación, debiendo existir al menos un formador con dedicación exclusiva al Contrato y otro sin exclusividad.

Canal de Isabel II, S.A. M.P. facilitará la documentación necesaria y los Adjudicatarios se verán obligados a disponer de una biblioteca virtual en la que resida toda la documentación, argumentarios,



notas informativas e instrucciones técnicas como herramienta de ayuda a la labor de las personas que presten el servicio para Canal de Isabel II, S.A. M.P.

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

La formación continua/reciclaje estará dirigida a todo el personal y su objetivo será asimilar los nuevos conocimientos, procedimientos y análisis de la problemática de las gestiones de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

Todas las actuaciones previstas por los Adjudicatarios en materia de formación, tanto inicial como continua/reciclaje, estarán recogidas en un Plan de Formación anual. Este Plan anual deberá ser entregado al Responsable del Contrato en Canal de Isabel II, S.A. M.P. en el plazo de un mes una vez se haya impartido y finalizado la formación a los formadores y personal de estructura, y posteriormente, con carácter anual, para su revisión, y deberá contener al menos:

- Descripción del Plan General de Formación (inicial, continúa y reciclaje): Objetivos generales del Plan y descripción de la estructura organizativa que se propone, así como las interrelaciones entre los integrantes y el área de operaciones.
- Descripción de Acciones Formativas: por perfil, servicio, horas de formación, sistemas de evaluación del conocimiento adquirido.

Los Adjudicatarios dispondrán para la formación de las herramientas de Canal de Isabel II, S.A. M.P. con los accesos a entornos de formación.

Comunes a todos los servicios	Horas Aprox.
Empresa y Organización	1
Protección de datos, Defensa al Consumidor y Garantías derechos digitales	4
Quejas, sugerencias y reclamaciones	4
Habilidades en la Atención Telefónica y/o presencial y/o escrita	1
Experiencia cliente	8
<b>Total Horas</b>	<b>18</b>
<b>Atención Comercial o al Cliente</b>	
<b>Aplicación Comercial: Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P.</b>	
Peticiones de información	1
Solicitud y contratación del suministro y/ alcantarillado, Conformidades Técnicas	15
Solicitud y cambios de titularidad o subrogación	8
Inspección previa y ejecución de acometidas	8
Lectura, facturación, cobros y devoluciones de importes	8

Servicios con suministro: Verificaciones y Modificaciones técnicas	8
Modificación y Actualización de la Base de Datos	2
Bajas, condenas, restablecimientos	2
Gestión de la agenda y Tareas	8
<b>Total Horas</b>	<b>60</b>
<b>Información de la Oficina Virtual/APP</b>	
Aplicación Web: Corporativa y Oficina Virtual	3
Manejo de la herramienta del Chat de la Oficina Virtual	1
Gestión de la agenda y Tareas	8
<b>Total, Horas</b>	<b>12</b>
<b>Averías y Daños a Terceros</b>	
Alta y Consulta de averías en el abastecimiento y saneamiento	8
<b>Total Horas</b>	<b>8</b>
<b>Codificación de comunicaciones devueltas</b>	
<b>Sistema de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P.: Codificación de devolución</b>	
Conocimientos básicos del motivo de devolución	2
<b>Total Horas</b>	<b>2</b>
<b>Total Horas</b>	<b>100</b>

## 9. CUADRO DE MANDOS DE INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

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

Servicios		Tipo de indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
Atención telefónica recepción	Atención al cliente/ciudadano	Calidad	Índice de Calidad Percibida (IVR)	>=9	Mensual
			% Resolución 1º contacto (FCR)	>90%	Mensual
		Operación	Porcentaje de Atención (ATC)	>95%	Mensual
			Nivel de Servicio (NDS)	>85%	Mensual
			Tiempo respuesta (ASA)	<=10	Mensual
			% Transferencias encuestas (TES)	>85%	Mensual

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

Servicios		Tipo de indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
Atención escrita	Resolución y Escalado de solicitudes Oficina Virtual	Operación	Pendientes vencidas	<=1 día	Mensual
			% Plazo de resolución (Puntualidad)	>95%	Mensual
	Resolución y Escalado de solicitudes resto de escritos	Operación	Pendientes vencidas	<= 2 días	Mensual
			% Plazo de resolución (Puntualidad)	>95%	Mensual
	Mensajería instantánea	Operación	Primer tiempo de respuesta (FRT)	>95%	Mensual
			Promedio total de tiempo entre respuestas (PTR)	60 seg.	Mensual

La resolución de escritos con entrada en la Oficina Virtual se resolverá como máximo antes de que transcurra el día siguiente laborable.

Servicios		Tipo de indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
Atención al Back Office	Bolsa de horas gestor	Operación	Variable a especificar en el servicio	Variable	Mensual
	Bolsa horas desarrollo				

Servicios	Tipo de indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad
Todos	Calidad	Carta de servicios	100%	Mensual
	Puntualidad	Entrega informes diarios/mensuales	100%	Diario/Mensual
	Calidad	Índice de Calidad Ofrecida	>90%	Trimestral
	Tecnología	% Disponibilidad anual	>99,9%	Anual
	Tecnología	% Disponibilidad diaria	>99,9%	Mensual
	Calidad	Quejas y reclamaciones	100%	Mensual
	Calidad	Otras penalizaciones; atención por un responsable	100%	Mensual
	Calidad	Monitoreo de agentes con un mínimo de 3 mensuales	100%	Trimestral
	Calidad	Monitoreo de servicios ante nuevas incorporaciones o nuevas campañas al menos una vez a la semana durante el primer mes	100%	Mensual

En este sentido, cuando el servicio lo requiera a consecuencia de incumplimientos por parte de cualquiera de los adjudicatarios de los niveles exigidos, Canal de Isabel II, S.A. M.P., en aras de una mejor atención a los clientes y usuarios, podrá alterar los criterios de reparto de actividad y balancear hacia el otro adjudicatario un mayor volumen de gestión por encima del 50% de la actividad que con carácter general se establece en el presente pliego, en detrimento del contratista que no alcance los niveles exigidos, siempre y cuando se cumpla con el Alcance Mínimo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

### 9.1. Informes

Por cada uno de los servicios contratados es necesario disponer de informes estadísticos, particularizados según necesidades, tanto gráficos como numéricos, en tiempo real y acumulado y con posibilidad de exportación de estos.

Los Adjudicatarios pondrán a disposición de Canal de Isabel II, S.A. M.P., con acceso en tiempo real e histórico, los datos más relevantes de los servicios, estos podrán ser modulables según las necesidades que en cada momento se estimen.

Los informes deberán estar a disposición de Canal de Isabel II, S.A. M.P. , en on-line e histórico, a través de la herramienta que los licitadores oferten.

La solución ofertada por cada uno de los Adjudicatarios deberá proporcionar un sistema que proporcione información de reporting e indicadores suficientes para permitir llevar a cabo una gestión

eficiente de los procesos, cumpliendo con los requerimientos definidos, así como permitir realizar análisis predictivo.

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

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

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

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

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

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

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

#### **9.1.1.1. Facturación**

Los Adjudicatarios presentarán mensualmente al área responsable del Contrato en Canal de Isabel II, S.A. M.P. un informe con los datos que necesite Canal de Isabel II, S.A. M.P. para la facturación de los servicios apoyado en la documentación que justifique el importe a facturar mensualmente.

### 9.1.1.2. Monitoreo de los servicios

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

### 9.1.2. Atención Telefónica Recepción

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

Los informes a facilitar serán los que siguen (el formato de dichos informes será el que determine Canal de Isabel II, S.A. M.P. y los Adjudicatarios tendrán la obligación de ajustar sus informes a dicho formato):

- **Informes de Tráfico Mensual:** Este informe contendrá al menos la siguiente información: promedio de llamadas recibidas y atendidas, por tramo horario preferiblemente por intervalo de una hora, día de la semana y mes, dimensionado, nivel de atención y servicio, llamadas atendidas por agente, TMO, indicadores de eficiencia, etc. Este informe además de contener los datos cuantitativos podrá incluir gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de llamadas recibidas y atendidas, por tramo horario, día de la semana y mes.
- **Informes de Tráfico Diario:** Este informe contendrá al menos la siguiente información: número de llamadas recibidas y atendidas, por tramo horario preferiblemente por intervalo de una hora, día de la semana y mes, dimensionado, nivel de atención y servicio, llamadas atendidas por agente, TMO, indicadores de eficiencia, etc. Este informe además de contener los datos cuantitativos podrá incluir gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de llamadas recibidas y atendidas, por tramo horario, día de la semana y mes.
- **Informes de Evolución del TMO** (tiempo promedio que le lleva a un operador procesar una transacción): Este informe incluirá la evolución del TMO a nivel general por cada uno de los servicios y un desglose por tipología de llamada. Así mismo desglosará otros tiempos incluidos en el TMO tales como tiempo en hold, o retención, de igual modo se desglosará a nivel general y por tipología de llamada. Este informe además de contener los datos cuantitativos podrá incluir gráficas por cada uno de los servicios, donde se incluya la curva de los TMO y tiempo en hold: por tramo horario, día de la semana y mes.

### 9.1.3. Atención Telefónica Emisión

Los Adjudicatarios presentarán con la periodicidad que determine Canal de Isabel II, S.A. M.P., previa aprobación por parte del área responsable del Contrato en Canal de Isabel II, S.A. M.P., informes unificados de los servicios prestados. No obstante, lo anterior y ante un desvío en cualquier parámetro que afecte a la calidad del servicio prestado, el Adjudicatario se verá obligado a comunicarlo a Canal de Isabel II, S.A. M.P. lo antes posible.

Los informes a facilitar serán los que siguen:

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

### 9.1.4. Atención Escrita

Los Adjudicatarios presentarán con la periodicidad que determine Canal de Isabel II, S.A. M.P., previa aprobación por parte del área responsable del Contrato en Canal de Isabel II, S.A. M.P., y a través de la herramienta multicanal ofertada en el presente procedimiento de licitación, informes de los servicios prestados. No obstante lo anterior, y ante un desvío en cualquier parámetro que afecte a la calidad del servicio prestado, el Adjudicatario se verá obligado a comunicarlo a Canal de Isabel II, S.A. M.P. lo antes posible.

Los informes a facilitar serán los que siguen:

- **Informes de Evolución del TMG** (tiempo promedio que le lleva a un operador procesar una transacción): Este informe incluirá la evolución del TMG a nivel general por cada uno de los servicios y un desglose por tipología de escrito.
- Los informes a facilitar para el servicio de chat serán similares a los de atención telefónica recepción, pero ajustados a este tipo de canal, incluyendo el dato de Primer tiempo de respuesta (FRT) y del Promedio total de tiempos entre respuestas (PTR).

#### 9.1.5. Atención Back Office:

Los Adjudicatarios presentarán con la periodicidad que determine Canal de Isabel II, S.A. M.P. al área responsable del Contrato en Canal de Isabel II, S.A. M.P. un informe de la gestión en modalidad de Bolsa de horas gestor. No obstante lo anterior, y ante un desvío en cualquier parámetro que afecte a la calidad del servicio prestado, el Adjudicatario se verá obligado a comunicarlo a Canal de Isabel II, S.A. M.P. lo antes posible.

El informe contendrá la información necesaria para la facturación en concepto de bolsa de horas, de tal manera que se deberán distinguir las horas productivas de trabajo por agente y en ningún caso se incluirán las relativas a descansos PVD, AUX, etc. En todo caso deberán cumplir los indicadores de eficiencia establecidos en el presente documento.

### 10. DESEMPEÑO DE LA CALIDAD: CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

#### 10.1. Plan de Calidad

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

El Plan de Calidad entregará a Canal de Isabel II, S.A. M. P. antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio. La aprobación y modificación del Plan de Calidad a lo largo de la vigencia del Contrato requerirá de la aprobación expresa por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

Incorporará al menos los siguientes apartados:

- a) **Descripción del Plan:** En este apartado se describirán los objetivos generales y específicos del Plan, así como la relación y concreción de las tareas a realizar y asignación de responsables de las mismas.
- b) **Alcanzando resultados:** En este apartado se describirá la metodología para alcanzar los objetivos contemplados para los INS de cada uno de los servicios objeto del presente documento, así como se definirán aquellas métricas relacionadas con coste y eficiencia, para las transacciones o servicios en tiempo real, y en diferido. Por ejemplo, Tiempo Medio de Operación, ocupación, productividad, etc. Para ello llevará un control y seguimiento de los indicadores de tiempo total en conversación, Hold, ACW, tiempo disponible, tiempo improductivo, utilización y ocupación. Sería aconsejable que los citados indicadores estuvieran en los siguientes tramos:



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

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

- Transacciones o servicios objeto de monitoreo: Todos los canales de comunicación, (telefónica, escrita, presencial, Back Office), seleccionando una muestra representativa.
- Tipo de monitoreo: Al lado o en remoto.
- Nº de monitorizaciones: **mínimo** 3 x agente/mes, y al menos una vez por semana a todas las nuevas incorporaciones o inicio de servicio/campañas durante el primer mes.
- El monitoreo se realizará conforme a las plantillas que Canal de Isabel II, S.A. M.P. determine, incluyendo en todo caso los errores críticos de usuario final, negocio o cumplimiento. No obstante lo anterior, el licitador presentará plantillas para el monitoreo de los servicios, definiendo, los errores críticos de usuario final, negocio o cumplimiento, etc.
- Procedimiento de calibración, de análisis de los resultados y planes de acción describiendo acciones correctoras. Se realizarán calibraciones mensuales y trimestrales según el siguiente detalle: Internos entre el personal de los Adjudicatarios: Mensual; y entre Canal de Isabel II, S.A. M.P. y el Adjudicatario: Trimestral

d) **Encuesta de Satisfacción IVR:** En este apartado el Adjudicatario realizará un análisis pormenorizado de los resultados alcanzados y propondrá acciones correctoras, además de remitir diariamente un fichero al responsable de Canal de Isabel II, S.A. M.P. con el resultado de las encuestas de satisfacción realizadas a través de la IVR.

En el Plan se detallarán y concretarán las plantillas de los informes requeridos en el presente documento, así como el cuadro de mando.

## 10.2. Auditorias de Calidad, Medioambiente y OSSHA

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

- El cumplimiento de los servicios según lo especificado en el citado procedimiento.
- La integridad y exactitud de los informes aportados por ambos Adjudicatarios.
- La correcta parametrización de las herramientas ofertadas por los Adjudicatarios, en relación con eventos facturados, indicadores de niveles de servicios, etc.
- La exactitud de los costes facturados.

Canal de Isabel II, S.A. M.P. tendrá derecho a realizar cuantas auditorias estime oportunas y en concreto:

- Durante la Fase de Transición del Contrato, para garantizar que lo ofertado por los Adjudicatarios se adecua a lo ofrecido.
- Durante el Período de Estabilización.
- Durante la Fase de Pleno Servicio.
- Durante la Fase de Devolución del Contrato y transición del futuro Contrato de los servicios de atención al cliente y usuario.

Canal de Isabel II, S.A. M.P. notificará a los Adjudicatarios las posibles auditorías. Dicha comunicación contendrá información sobre los requisitos necesarios en los siguientes términos:

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

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

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

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

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

### **10.3. Auditorias de configuración de la centralita, Plataforma multicanal, INS, y conteo de eventos**

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

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

### **10.4. Calidad**

Sin perjuicio de los certificados de sistema de gestión de calidad que deben presentar los licitadores conforme establece el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el Adjudicatario se compromete a cumplir las normas de política de calidad, medio ambiente, y seguridad y salud en el trabajo de Canal de Isabel II, S.A. M.P., definidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

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

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

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

Esas auditorías están dirigidas a controlar y supervisar la calidad del servicio proporcionado por los Adjudicatarios, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y niveles de calidad exigidos por Canal de Isabel II, S.A. M.P. Si el Adjudicatario auditado no superara la auditoría establecida, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá resolver el Contrato de forma unilateral.

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

#### **10.5. Tratamiento al cliente**

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

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

#### **11. BONIFICACIONES Y PENALIZACIONES**

Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá aplicar las bonificaciones y penalizaciones previstas en el apartado 9 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en base al Anexo Indicadores de Nivel de Servicio del presente pliego.

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

Un servicio de atención al cliente recorre varios escenarios en los que pudieran coexistir múltiples elementos que pudieran fallar. Esto conlleva definir un plan de contingencias que abarque el total de posibilidades para, de este modo, asegurar la continuidad del servicio. Dicho Plan de Contingencia deberá facilitarse a Canal de Isabel II, S.A. M.P. con carácter previo al inicio de la Fase de Pleno Servicio.

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

Lo anteriormente indicado implica que los Adjudicatarios deben disponer de un Plan de Contingencia que incluya: evaluación de riesgos y procedimientos, actuaciones, medios y recursos humanos necesarios para garantizar la continuidad en la prestación del servicio ante cualquier situación anómala posible. Este plan deberá describirse según el siguiente índice:

1. Evaluación de riesgos y desarrollo de planes de contingencia para aquellas incidencias que se pudieran dar con mayor probabilidad.
2. Plan de interrupciones ante interrupciones menores.
3. Plan ante interrupciones de mayor plazo.
4. Descripción del Centro de Respaldo y otras soluciones.

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

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

El plan deberá indicar, además, un plan de pruebas de continuidad o simulación (que se deberán ejecutar, como mínimo, una vez al año), 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, como, por ejemplo, el teletrabajo.

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

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

- Enlaces de voz:
  - o Operadores: Mínimo 1 provisto de 5 enlaces principales con un operador
  - o Tarjetas digitales
  - o Sistemas telefónicos: IPBX/PBX/ACD, Aplicaciones de Contact Center
- Enlaces de datos:
  - o Operadores: 2 Líneas de datos redundadas entre la Plataforma de los Adjudicatarios y el CPD de Canal de Isabel II, S.A. M.P., 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 de Isabel II, S.A. M.P.
- Conexiones de bases de datos.
- Sistemas de copias de seguridad (backup) de todos los datos propiedad de Canal de Isabel II, S.A. M.P., en los que se verifiquen periódicamente que dichas copias de seguridad son recuperables.

Así mismo, el plan distinguirá la estrategia a seguir ante 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, así como las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del servicio, o restaurarlo, asegurando el mantenimiento de los datos y minimizar los tiempos de inactividad.

Los Adjudicatarios deben disponer de un plan de pruebas escrito que deberán facilitar a Canal de Isabel II, S.A. M.P. antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio. Este plan debe describir:

- Periodicidad con la que se realizan las pruebas de continuidad siendo al menos una vez al año.
- Elementos que forman parte de la prueba.
- Responsable/s de ejecutarlas.

El plan de pruebas debe garantizar la operatividad del Centro de Respaldo en caso de incidencia grave, así como del resto de elementos que intervienen en la prestación del servicio. La activación del plan de pruebas será aprobada, supervisada y auditada por Canal de Isabel II, S.A. M.P., que podrá requerir al Adjudicatario, en cualquier momento, la acreditación de la realización de las pruebas en la periodicidad indicada.

La modificación del Plan de Contingencia, emergencia y continuidad, a lo largo de la vigencia del Contrato, requerirá de la aprobación expresa por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

### **12.1. Plan para interrupciones en los servicios hasta 6 horas**

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

- **Elemento: Plataforma Principal/Inaccesibilidad al Centro de Trabajo**  
Los Adjudicatarios deberán proveerse de una Plataforma de Contingencia con al menos 20 puestos de trabajo. El tiempo de restauración del servicio en la Plataforma de Contingencia será como máximo de 4 horas. En caso de disponer de un plan en el que se adopte como medida el teletrabajo, será como máximo de 1 hora.
- **Elemento: Personal que presta los servicios/Huelgas**  
Ante esta situación, en función del personal disponible, se priorizará el servicio de atención telefónica (recepción).
- **Elemento: Suministro eléctrico/fallo en el suministro eléctrico**  
Los Adjudicatarios deberán disponer de elementos que garanticen el suministro eléctrico en caso de fallo, tales como grupos electrógenos, generadores eléctricos y/o sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) al objeto de proporcionar energía eléctrica para la correcta prestación del servicio. En todo caso el licitador deberá de indicar los tiempos máximos de disponibilidad de energía eléctrica a través de estos elementos. Deberá indicar la tipología y especificaciones del elemento del que disponga, así como si precisa arranque manual o automático.
- **Elemento: Red Inteligente: Incidencia masiva en Red inteligente**  
El Adjudicatario deberá cumplir con lo establecido en el apartado 14.1 del presente documento.
- **Elemento: Centralita PBX/Funcionamiento incorrecto de la centralita que no permite el acceso de llamadas.**  
En caso de incidencia en el trunk o tarjeta de la centralita, los Adjudicatarios se verán obligados al cambio de trunk a través del software o bien a la sustitución de la tarjeta física de los circuitos

siendo su resolución inmediata, en horario comercial y en un máximo de una hora fuera del citado horario.

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

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

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

- **Elemento: Red de datos principal/Imposibilidad de acceder a las herramientas de Canal de Isabel II, S.A. M.P. desde los Pcs de la Plataforma /teletrabajo**

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

- **Elemento: Red de datos contingencia/Imposibilidad de acceder a las herramientas de Canal de Isabel II, S.A. M.P. desde los Pcs de la Plataforma.**

Los Adjudicatarios deberán tener sistemas/dispositivos alternativos que permitan el acceso a Internet al objeto de garantizar la correcta entrada de las llamadas de clientes.

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

- **Elemento: Internet/ Imposibilidad de acceder a las herramientas de Canal de Isabel II, S.A. M.P. desde los Pcs de la Plataforma.**

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

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

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

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

El Adjudicatario deberá establecer un plan de acción al objeto de poder facturar los servicios prestados. En caso de no poder disponer de los datos necesarios para facturar, la facturación quedará paralizada hasta la restauración del servicio



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

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

- **Elemento: Indisponibilidad de persona plataforma por desastres naturales, incendios o pandemias**

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

## **12.2. Plan para interrupciones en los servicios superiores 6 horas**

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

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

## **13. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN**

Con el fin de garantizar la continuidad en el servicio, considerando estratégica para Canal de Isabel II, S.A. M.P. la actividad de gestión comprendida en el objeto del Contrato derivado del presente procedimiento de licitación, deberán llevarse a cabo los trabajos necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio, tanto en el inicio como en la devolución del mismo.

### **13.1. Plan de Transición**

Los Adjudicatarios, dentro del primer mes de la Fase de Transición, deberán presentar un Plan de Transición y cumplir con lo descrito en el mismo, y realizar el seguimiento de su cumplimiento, 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 contemplar:

- La estructura organizativa responsable de la ejecución y seguimiento del Plan de Transición, así como las fases o tareas del mismo.
- La Organización de los recursos humanos necesarios y formación de los mismos para el proceso de transición, teniendo presente que resulta de aplicación el artículo 20 del III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center.
- El acondicionamiento y habilitación del espacio físico necesario para la prestación del servicio, tanto de la plataforma principal, como del Centro de Respaldo. Si el Adjudicatario contempla la posibilidad del teletrabajo, ya sea como medida de conciliación del servicio ordinario, ya sea como Plan de Contingencia, despliegue del teletrabajo.
- La implantación y despliegue de los sistemas informáticos y de comunicación necesarios para cada uno de los servicios:
  - Tecnología de Contact Center: Multicanal
  - Implantación de Customer Analytics (entendiendo que toda referencia en el presente pliego a Customer Analytics incluye Text y Speech Analytics).
  - Conexiones e implantación de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones.
  - Implantación del cuadro de mandos con, al menos, los indicadores mínimos propuestos.
- La Transferencia del conocimiento entre el operador saliente y entrante.
- Organización de los servicios.
- El seguimiento y control del Plan hasta el inicio de la actividad, incluidas las pruebas de funcionamiento.
- Cronograma del Plan de Transición, con la ubicación temporal de cada una de las actividades previstas en el Plan.
- El contratista o la empresa que le preste el servicio de Contact Center objeto de contratación deberá disponer de la certificación de conformidad en categoría ALTA con el Esquema Nacional de Seguridad antes de finalizar el noveno (9º) mes de la Fase de Pleno Servicio. La certificación debe incluir los sistemas de información que soportan los servicios para prestar los servicios

objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato SaaS, on premise o Cloud.

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

Esta Fase finalizará como máximo a los 5 meses desde el día siguiente a la firma del Contrato. Finalizada esta Fase de Transición, el nuevo Adjudicatario deberá prestar el servicio conforme a lo descrito en el apartado de puesta en marcha de los servicios.

### Cronograma del Plan de Transición

Id	Actuaciones básicas: Plan de Transición
<b>0</b>	<b>Plan de transición</b>
<b>1</b>	<b>Gestión y organización</b>
1.1	Plan de comunicación / formalización de las subrogaciones del personal / RGPD
1.2	Proceso de selección / contratación nuevo personal / organización de los servicios / RGPD comunicación de datos a Canal de Isabel II, S.A. M.P.
1.3	Fin fase de organización de RR.HH.
<b>2</b>	<b>Fase de transferencia del conocimiento / Formación</b>
2.1	Plan de transferencia del conocimiento
2.2	Formación a formadores
2.3	Formación a gestores
2.4	Fin Fase transferencia del conocimiento
<b>3</b>	<b>Fase de implantación de redes</b>
3.1	Solicitud de líneas de datos a proveedores
3.2	Instalación de elementos, configuración
3.3	Aseguramiento implantación medidas de seguridad y cumplimiento RGPD y LOPD
3.4	Plan de pruebas
3.5	Fin fase de Implantación redes
<b>4</b>	<b>Fase de implantación de la Plataforma / Respaldo y otros</b>
4.1	Acondicionamiento y habilitación de espacio físico de la/s plataforma/s
4.2	Instalación de puestos (mobiliario)
4.3	Dotación de Pcs y equipos de comunicaciones
4.4	Configuración de Pcs/redes: Incluida maquetación
4.5	Toma de requisitos, desarrollo e implantación del Chat de Atención Oficina Virtual y soluciones IVR
4.6	Plan de pruebas
4.7	Fin fase de implantación de la Plataforma

Id	Actuaciones básicas: Plan de Transición
<b>5</b>	<b>Implantación y despliegue de los sistemas informáticos</b>
5.1	Toma de requisitos, desarrollo de requerimientos Tecnología Multicanalidad
5.2	Configuración de centralita (recepción)
5.3	Configuración de módulo de campañas de emisión (scripts)
5.4	Configuración de módulo Atención escrita
5.5	Configuración de módulo Atención al Back Office
5.6	Desarrollo/implantación de biblioteca virtual/asistentes virtuales
5.7	Fase de pruebas
5.8	Fin de adaptación de tecnología multicanalidad
<b>6</b>	<b>Fase de implantación Customer Analytics</b>
6.1	Consultoría, toma de requisitos y formación
6.2	Configuración de la infraestructura
6.3	Definición de categorías y KPIs
6.4	Diseño de informes
6.5	Plan de pruebas
6.6	Fin fase de implantación Customer Analytics
<b>7</b>	<b>Fin fase de transición</b>

### 13.2. Plan de puesta en marcha y Estabilización

Con carácter previo al inicio del período de Estabilización de la Fase de Pleno Servicio, los Adjudicatarios deberán presentar el Plan de puesta en marcha y Estabilización. Durante este periodo los Adjudicatarios se harán cargo de todos los servicios objeto del presente proceso de licitación, en los mismos términos y condiciones que la Fase de Pleno Servicio efectivo. Con la única salvedad en el modelo de aplicación de penalizaciones.

Fundamentalmente, el contenido de este Plan debe prever:

- Monitorizaciones semanales a todos los agentes durante el primer mes de prestación del servicio.
- Previsión de formaciones de reciclaje continuas durante la duración de dicha Fase.
- Reporting a Canal de Isabel II, S.A. M.P. que acredite las monitorizaciones a los agentes, la fecha de realización, resultado, fechas en las que se imparten las formaciones de reciclaje y agentes que la reciben, así como las monitorizaciones que se realicen a los agentes tras haber recibido las formaciones de reciclaje, para comprobar los progresos en asimilación de conocimiento.

### 13.3. Plan de Devolución de los servicios

Con carácter previo a la finalización del Contrato, cualquiera que sea su causa, los Adjudicatarios, de forma simultánea a la prestación ordinaria del servicio, deberán realizar a su propio cargo las prestaciones del Plan de Devolución.

Cinco meses antes de la finalización del servicio, los Adjudicatarios deberán presentar propuesta de Plan de Devolución, y cumplir con lo descrito en el Plan propuesto, y hacer seguimiento del mismo. En dicho Plan se detallarán las acciones a llevar a cabo para conseguir que la devolución 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.

Los Adjudicatarios deben ejecutar el Plan de Devolución, y disponer de los recursos necesarios con conocimiento del entorno, y de los servicios prestados. Dicha ejecución deberá ser llevada a cabo en coordinación con el Plan de Transición propuesto por el nuevo Adjudicatario, ajustándose a los plazos establecidos por éste o bien a los que establezca Canal de Isabel II, S.A. M.P., siendo la duración máxima de 5 meses desde el inicio de la transición.

Este plan deberá contemplar, al menos:

- Descripción de la estructura organizativa responsable de la ejecución de cada una de las tareas a realizar y compromiso de puesta a disposición de todos los recursos humanos necesarios para cumplir con el plazo máximo establecido para esta Fase. Se constituirá un Comité de Transición, en el cual formarán parte el Adjudicatario saliente, el Adjudicatario entrante y Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- Descripción de las fases o tareas del Plan de Devolución, en la que se contemple la entrega de documentación del servicio a Canal de Isabel II, S.A. M.P., tanto en soporte físico como en soporte informático, entrega de ficheros, grabaciones, etc. y en general, entrega de cualquier documentación o información relacionada con el servicio que tuviera en su poder el Adjudicatario saliente, y que no se hubiera entregado con anterioridad a Canal de Isabel II, S.A. M.P. en otro momento anterior durante la vigencia del Contrato. Así mismo, incluirá la transferencia del conocimiento.

Dentro de esas tareas a ejecutar, se debe contemplar un Plan de Comunicación entre la empresa entrante y saliente, que contemple, al menos:

- Plan de entrevistas de trabajo, para dar cumplimiento a la obligación de subrogación de todos los trabajadores, de conformidad con 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.
- Cronograma.

Una vez ejecutadas las fases del Plan de Devolución, para darlo por finalizado el Adjudicatario saliente deberá proceder a la destrucción segura certificada de toda la información propiedad de Canal de Isabel II, S.A. M.P. que siguiese manteniendo en su poder.

Los Adjudicatarios deberán garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos durante la ejecución del Plan de Devolución.

## **14. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO**

### **14.1. Comunicaciones: Voz**

#### **Red Inteligente, Cabeceras, Circuitos, Centralita**

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

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

Canal de Isabel II, S.A. M.P. dotará de varios cabeceras ubicados en las Plataformas de los Adjudicatarios a los efectos de mantener la continuidad del servicio telefónico, según el siguiente detalle:

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

- Plataforma de Contingencia de los Adjudicatarios: Cabecera terciario para la prestación del servicio 900 365 365: operador de telefonía actual Orange, aunque este podría cambiar.

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

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

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

- Origen Comunidad de Madrid: Entre un 20-40% del total de llamadas
- Origen Móvil: Entre un 60-80% del total de llamadas
- Origen Resto: 0-10%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **14.2. Comunicaciones: datos**

Los Adjudicatarios contratarán dos líneas de transmisión de datos con una capacidad mínima de 10 Mbps cada una respectivamente entre cada una de sus instalaciones (principal y de contingencia) y los Centros de datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. (C/ Santa Engracia 125 – 28003 Madrid y Carretera de Majadahonda a Boadilla del Monte, 123 – Estación de Tratamiento). Dicha contratación deberá realizarse con proveedores distintos para asegurar la redundancia de las comunicaciones o bien con el mismo proveedor, pero por caminos diversificados, es decir, que no tengan trayectorias comunes.

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



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

Por lo tanto, para la conexión de datos con los Centros de Canal de Isabel II, S.A. M.P. se podrá montar a través de una red MPLS, pero en las especificaciones técnicas presentadas por el licitador, se debe detallar cómo implementarían la solución a través de un operador (p.e tipo macrolan). En esencia se trata de tener una conexión WAN entre la LAN de Canal de Isabel II, S.A. M.P. 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 Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

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

## **15. LICENCIAS Y ACCESO A HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P.**

### **15.1. Condiciones Generales**

Canal de Isabel II, S.A. M.P. estima necesarios para la prestación de los Servicios objeto del Contrato el acceso de los Adjudicatarios a los siguientes aplicativos:

- Aplicación de Gestión de Relaciones Comerciales de Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- Aplicación de Gestión de Avisos, incidencias, trabajos y actuaciones
- Sistemas de visualización y consulta cartográfica
- Herramienta para la atención a las centralitas corporativas
- Otras que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pudiera poner en marcha

Respecto a los aplicativos definidos anteriormente que no sean propiedad del Canal de Isabel II, S.A. M.P., esta empresa pública recabará el consentimiento necesario de sus titulares para realizar la cesión de uso a favor de los Adjudicatarios.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **15.2. Limitaciones y Uso**

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

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

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

Los Adjudicatarios protegerán, custodiarán física y lógicamente los Sistemas Informáticos y sus contenidos, procedimientos y mecanismos de acceso, para evitar que los mismos sean utilizados contraviniendo los derechos de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

### **15.3. Propiedad Intelectual e industrial**

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

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

## **16. INFORMACIÓN DEL PERSONAL QUE VIENE PRESTANDO LOS SERVICIOS EN LA ACTUALIDAD**

Los datos relacionados con los costes del personal son los declarados por los Adjudicatarios del Contrato vigente, en marzo de 2025. Estos se recogen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares ANEXO X: RELACIÓN DE PERSONAL.

## **17. ANEXOS INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO**

## **18. ANEXOS HISTÓRICO CURVA DE SERVICIOS**

- CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN TELEFÓNICA RECEPCIÓN 2023 – 2024
- CURVA DE SERVICIOS CENTRALITA 2023 – 2024

- CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN ESCRITA 2023 – 2024
- CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN BACK OFFICE 2023 – 2024

## 19. ANEXO HISTÓRICO DE TIPOLOGÍA Y TMO

- TIPOLOGÍA DE LLAMADAS 2024

## 20. ANEXO PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO

## 21. ANEXO REQUISITOS DE SEGURIDAD

Firmado electronicamente por: JOSÉ  
MANUEL SANTOS ÁVILA  
En la fecha y hora 17.07.2025 13:40:00 CEST

José Manuel Santos Ávila  
JEFE DEL ÁREA DE ATENCIÓN COMERCIAL

Firmado electronicamente por: ANTONIO  
MONTOTO RAMÍREZ  
En la fecha y hora 17.07.2025 13:41:23 CEST

Antonio Montoto Ramírez  
SUBDIRECTOR DE RELACIONES COMERCIALES

Firmado electronicamente por: Juan Ignacio  
Zubizarreta Pariente  
En la fecha y hora 18.07.2025 13:31:55 CEST

Juan Ignacio Zubizarreta Pariente  
DIRECTOR COMERCIAL