



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL
GRUPO SUEZ

(Referencia: 2021_C19_1501)

20 de diciembre 2021

ÍNDICE

OBJETO	8
ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS	9
LOTE 1	10
1.1. CARTA DE SERVICIOS	10
1.1.1. ATENCIÓN AL CLIENTE POTENCIAL	10
1.1.2. ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
1.1.3. ATENCIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN	10
1.1.4. ATENCIÓN AL TITULAR	11
1.1.5. ATENCIÓN AL PAGADOR	12
1.2. INDICADORES OBJETIVO	14
1.1.1. TIPO DE INDICADORES	14
1.1.2. CONDICIONES DE APLICACIÓN	22
1.3. MODELO DE RELACIÓN	23
1.3.1. ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	23
1.3.1.1. Información de gestión	23
1.3.1.2. Modelo de Gestión	24
1.3.1.3. Reparto de Roles y Responsabilidades	27
1.3.2. PREVISIÓN DE LA DEMANDA	30
1.3.3. AGENTES PREVISTOS	30
1.3.4. SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN	30
1.3.5. Requisitos del modelo de relación	31
1.3.6. Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación	32
1.4. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	32
1.4.1. PLAN DE CONTINGENCIA	32
1.4.1.1. Comité de Contingencia	35
1.4.1.2. Plan de Contingencia	36
1.4.2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	36
1.4.3. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN	37
1.4.4. Requisitos del modelo de relación	38
1.4.5. Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación	38
1.5. REQUISITOS	39
1.5.1. REQUISITOS DE PERSONAS	39
1.5.1.1. Organigrama	39
1.5.1.2. Perfiles	40
1.5.1.3. Asignación de perfiles de agente a servicios	43
1.5.1.4. Ratios	43

1.5.1.5. Reclutamiento y selección	44
1.5.1.6. Formación	44
1.5.1.7. Motivación	46
1.5.1.8. Retribución	46
1.5.1.9. Gestión de la Igualdad	46
1.5.1.10. Requisitos de personas	46
1.5.1.11. Aspectos técnicos de valoración de personas	47
1.5.2. REQUISITOS DE GESTIÓN DE LAS OPERACIONES – CALIDAD	49
1.5.2.1. Evaluación de la calidad percibida	49
1.5.2.2. Evaluación de la calidad ofrecida	49
1.5.2.3. Control de calidad (escuchas)	52
1.5.2.4. Sesiones de calibración	53
1.5.2.5. Costes de la gestión de la calidad	53
1.5.2.6. Requisitos de la gestión de las operaciones	53
1.5.2.7. Aspectos técnicos de valoración de la gestión de las operaciones	54
1.5.3. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA	55
1.5.3.1. Plataformas	55
1.5.3.1.1. Requisitos de las plataformas	56
1.5.3.2. Arquitectura funcional	57
1.5.3.2.1. Requerimientos tecnológicos mínimos para los tres escenarios	61
1.5.3.2.2. Escenario 1 (Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO)	62
1.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales	62
1.5.3.2.2.2. Aspectos técnicos de valoración de la arquitectura funcional	70
1.5.3.2.3. Escenario 2 (Gestión de Contactos propiedad de SUEZ)	71
1.5.3.2.3.1. Requisitos funcionales	71
1.5.3.2.4. Escenario 3 (SUEZ es responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO dispone de su propia solución de contactos)	73
1.5.3.2.4.1. Requisitos funcionales	73
1.5.3.3. Puesto	81
1.6. MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN	83
1.6.1. PRECIOS	83
1.6.1.1. Servicios a cotizar	83
1.6.1.2. Base de cotización	84
1.6.1.3. Elementos y escenarios a cotizar	85
1.6.1.4. Matriz de cotización	85
1.6.2. SEGUIMIENTO Y FACTURACIÓN	86
1.7. ANEXOS	86
LOTE 2	95

2.1	CARTA DE SERVICIOS.....	95
2.1.1.	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	95
2.1.2.	ATENCIÓN BACK OFFICE.....	96
2.1.3.	ATENCIÓN REDES SOCIALES (RRSS).....	96
2.1.4.	ACCIONES COMERCIALES PUNTUALES	97
2.2	INDICADORES OBJETIVO.....	98
2.2.1.	TIPO DE INDICADORES	98
2.2.2.	CONDICIONES DE APLICACIÓN	109
2.3	MODELO DE RELACIÓN	109
2.3.1.	ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	109
2.3.1.1.	Información de gestión.....	109
2.3.1.2.	Modelo de Gestión	110
2.3.1.3.	Reparto de Roles y Responsabilidades	113
2.3.2.	PREVISIÓN DE LA DEMANDA	116
2.3.3.	AGENTES PREVISTOS.....	116
2.3.4.	SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN	117
2.3.5.	Requisitos del modelo de relación	117
2.3.6.	Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación.....	118
2.4	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	119
2.4.1.	PLAN DE CONTINGENCIA	119
2.4.1.1.	Comité de Contingencia	122
2.4.1.2.	Plan de Contingencia	122
2.4.2.	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	123
2.4.3.	PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN.....	123
2.4.4.	Requisitos del modelo de relación	124
2.4.5.	Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación.....	125
2.5	REQUISITOS	125
2.5.1.	REQUISITOS DE PERSONAS	125
2.5.1.1.	Organigrama	125
2.5.1.2.	Perfiles.....	126
2.5.1.3.	Asignación de perfiles de agente a servicios.....	130
2.5.1.4.	Ratios	130
2.5.1.5.	Reclutamiento y selección	130
2.5.1.6.	Formación.....	130
2.5.1.7.	Motivación.....	132
2.5.1.8.	Retribución.....	132
2.5.1.9.	Gestión de la Igualdad	132

2.5.1.10.	Requisitos de personas	132
2.5.1.11.	Aspectos técnicos de valoración de personas	133
2.5.2.	REQUISITOS DE GESTIÓN DE LAS OPERACIONES – CALIDAD	134
2.5.2.1.	Evaluación de la calidad percibida	134
2.5.2.2.	Evaluación de la calidad ofrecida	135
2.5.2.3.	Control de calidad (escuchas)	138
2.5.2.4.	Sesiones de calibración	138
2.5.2.5.	Costes derivados de la gestión de la calidad	138
2.5.2.6.	Requisitos de la gestión de las operaciones	139
2.5.2.7.	Aspectos técnicos de valoración de la gestión de las operaciones	140
2.5.3.	REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA	141
2.5.3.1.	Local	141
2.5.3.2.	Arquitectura funcional	142
2.5.3.2.1.	Requerimientos tecnológicos mínimos para los dos escenarios	144
2.5.3.2.2.	Escenario 1 (Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO)	145
2.5.3.2.2.1.	Requisitos funcionales	145
2.5.3.2.2.2.	Aspectos técnicos de valoración de la arquitectura funcional	153
2.5.3.2.3.	Escenario 2 (Gestión de Contactos propiedad de Aigües de Barcelona)	154
2.5.3.2.3.1.	Requisitos funcionales	154
2.5.3.3.	Puesto	157
2.6	MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN	160
2.6.1.	PRECIOS	160
2.6.1.1.	Servicios a cotizar	160
2.6.1.2.	Base de cotización	160
2.6.1.3.	Elementos y escenarios a cotizar	162
2.6.1.4.	Matriz de cotización	162
2.6.2.	SEGUIMIENTO Y FACTURACIÓN	163
2.7	ANEXOS	163
LOTE 3	167
3.1	CARTA DE SERVICIOS	167
3.1.1.	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS PARA EMPRESAS BENEFICIARIAS EXCEPTO Aigües de Barcelona	167
3.1.2.	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS PARA Aigües de Barcelona	167
3.2	INDICADORES OBJETIVO	168
3.2.1.	TIPO DE INDICADORES	168
3.2.2.	CONDICIONES DE APLICACIÓN	172
3.3	MODELO DE RELACIÓN	173
3.3.1.	ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	173

3.3.1.1. Información de gestión.....	173
3.3.1.2. Modelo de Gestión.....	174
3.3.1.3. Reparto de Roles y Responsabilidades	177
3.3.2. PREVISIÓN DE LA DEMANDA	180
3.3.3. AGENTES PREVISTOS.....	180
3.3.4. SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN	181
3.3.5. Requisitos del modelo de relación	181
3.3.6. Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación.....	182
3.4 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	182
3.4.1. PLAN DE CONTINGENCIA	182
3.4.2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	185
3.4.3. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN.....	186
3.4.4. Requisitos del modelo de relación	187
3.4.5. Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación.....	187
3.5 REQUISITOS	188
3.5.1. REQUISITOS DE PERSONAS	188
3.5.1.1. Organigrama	188
3.5.1.2. Perfiles.....	189
3.5.1.3. Asignación de perfiles de agente a servicios.....	192
3.5.1.4. Ratios	192
3.5.1.5. Reclutamiento y selección	193
3.5.1.6. Formación.....	193
3.5.1.7. Motivación.....	194
3.5.1.8. Retribución.....	195
3.5.1.9. Gestión de la Igualdad	195
3.5.1.10. Requisitos de personas	195
3.5.1.11. Aspectos técnicos de valoración de personas	196
3.5.2. REQUISITOS DE GESTIÓN DE LAS OPERACIONES – CALIDAD	197
3.5.2.1. Evaluación de la calidad percibida.....	197
3.5.2.2. Evaluación de la calidad ofrecida	197
3.5.2.3. Control de calidad (escuchas)	200
3.5.2.4. Sesiones de calibración	200
3.5.2.5. Costes derivados de la gestión de la calidad.....	201
3.5.2.6. Requisitos de gestión de las operaciones.....	201
3.5.2.7. Aspectos técnicos de valoración de gestión de las operaciones	202
3.5.3. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA	202
3.5.3.1. Plataformas.....	202

3.5.3.1.1.	Requisitos de las plataformas	203
3.5.3.2.	Arquitectura funcional	204
3.5.3.2.1.	Requerimientos tecnológicos mínimos para los tres escenarios.....	207
3.5.3.2.2.	Escenario 1 (Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO)	208
3.5.3.2.2.1.	Requisitos funcionales	208
3.5.3.2.2.2.	Aspectos técnicos de valoración de la arquitectura funcional	217
3.5.3.2.3.	Escenario 2 (Gestión de Contactos propiedad de SUEZ)	217
3.5.3.2.3.1.	Requisitos funcionales	217
2.5.3.3.1.	Escenario 3 (SUEZ es responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO dispone de su propia solución de contactos)	221
2.5.3.3.1.1.	Requisitos funcionales	221
3.5.3.3.	Puesto	229
3.6	MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN	230
3.6.1.	PRECIOS	230
3.6.1.1.	Servicios a cotizar.....	230
3.6.1.2.	Base de cotización	231
3.6.1.3.	Elementos y escenarios a cotizar	231
3.6.1.4.	Matriz de cotización	232
3.6.2.	SEGUIMIENTO Y FACTURACIÓN	232
3.7	ANEXOS	232
ANEXOS.....		238
4.1	DEFINICIONES.....	238
4.2	PERÍMETRO DE SOCIEDADES ADHERIDAS AL CONTRATO MARCO	238
4.3	RELACION DE NUMERACIONES DE RI Y GEOGRÁFICOS	240

OBJETO

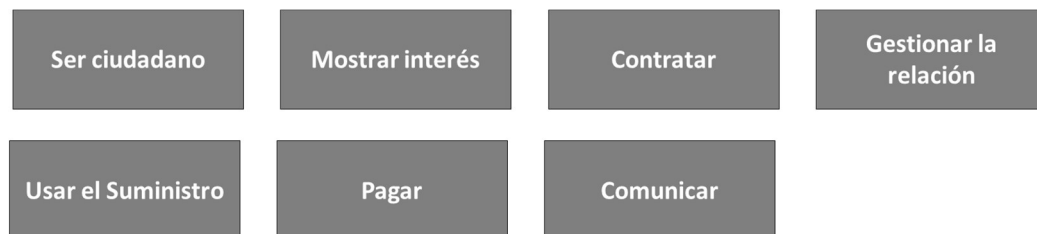
SUEZ SPAIN, S.L. (en adelante, "SUEZ") es la sociedad que ejerce, entre otras actividades, la de contratación centralizada del Grupo Suez (entendiéndose como tal a SUEZ y a las empresas en las que ésta mantiene una relación de participación accionarial o similar, bien directa o indirectamente, independientemente del porcentaje de participación que ostente en ellas, así como también del resto de sociedades participadas, directa o indirectamente, por SUEZ SPAIN S.L. con independencia del porcentaje de participación siempre y cuando desarrollen su actividad empresarial en el territorio del Estado español), habiéndose configurado formalmente como la Central de Compras de dicho Grupo Suez.

Así pues, el presente Pliego de Prescripciones Técnicas es la definición y caracterización de las condiciones técnicas para la prestación del servicio Contact-Center de Atención Integral a sus colectivos de clientes para las empresas del Grupo Suez detalladas en el Anexo 4.2 [Relación de Empresas](#) de este Pliego. (en adelante, "Empresas Beneficiarias")

Este servicio integral incluye todos aquellos procesos y subprocesos a los colectivos a los que las empresas prestan servicios. A modo ilustrativo y no limitativo son:

- Ciudadanos
- Personas interesadas en el servicio
- Titular del contrato
- Usuario del servicio
- Pagador del servicio
- Gestores, administradores de fincas y grandes propietarios

Las fases que deberán ser cubiertas por parte del ADJUDICATARIO y que conforman la carta de servicios de Atención al Cliente cubren todo el ciclo de vida del cliente de los colectivos anteriormente descritos y son:



- Por el hecho de ser ciudadano, puede existir la necesidad de contactar con Suez o Aigües de Barcelona para realizar consultas o comunicar averías en la vía pública
- El futuro cliente puede mostrar interés en la contratación del suministro.
- La contratación de los servicios o acometidas es un paso más dentro del viaje del cliente.
- La relación requiere de una gestión: gestionar las consultas, envíos, incidencias o cambios.
- El uso del suministro implica necesidades de comunicación de averías.
- El pago y sus derivadas implican necesidad de comunicación.
- Y esa comunicación se extiende a la necesidad de recoger la opinión del cliente, o la comunicación de eventos

ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas adjudicará la prestación del servicio Contact-Center de Atención Integral a sus colectivos de clientes de Las Empresas Beneficiarias detalladas en Anexo 4.2 [Relación de Empresas](#) de este Pliego en los siguientes lotes:

- LOTE 1: Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y Redes Sociales (RRSS) para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona Emp. Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A (en adelante, "Aigües de Barcelona"):
 - Servicio 1: Atención Telefónica Comercial
 - Servicio 2: Atención del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual)
 - Servicio 3: Atención de Redes Sociales (Chat y WhatsApp o futuros canales de comunicación) (en adelante "RRSS")

- LOTE 2: Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office (Web pública y Oficina Virtual) y Redes Sociales (RRSS) para Aigües de Barcelona:
 - Servicio 1: Atención Telefónica Comercial
 - Servicio 2: Atención del Back Office (Web pública y Oficina Virtual)

- LOTE 3: Atención del Proceso de Gestión de Averías para Las Empresas Beneficiarias:
 - Servicio 1: Atención Telefónica de Averías para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona
 - Servicio 2: Atención Telefónica Averías para Aigües de Barcelona.

LOTE 1

1.1. CARTA DE SERVICIOS

Los principales procesos que deberá prestar el ADJUDICATARIO son:

1.1.1. ATENCIÓN AL CLIENTE POTENCIAL

Tipo de atención	Atención Telefónica Cliente Potencial
Idioma	Castellano, catalán, gallego, euskera e inglés indistintamente
Horario	De lunes a viernes, excepto festivos nacionales, de 08:00h a 21:00h Agamed, Amaem y Aigües d'Elx los sábados por la mañana de 08:00 a 14:00
Canales	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefónico como canal de entrada • Canal telefónico y correo electrónico como canal de salida • Chat y WhatsApp • Otros canales de comunicación con cliente que pudieran lanzarse en un futuro
Colectivo al que atiende	Clientes potenciales, ciudadanos
Proceso que realiza	A título informativo y en ningún caso limitativo, consistirán en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y gestión de peticiones de presupuestos 2. Elaboración y envío de presupuestos 3. Atención de consultas relativas a presupuestos solicitados y/o enviados

1.1.2. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipo de atención	Atención Telefónica al Ciudadano
Idioma	Castellano, catalán, gallego, euskera e inglés indistintamente
Horario	De lunes a viernes, excepto festivos nacionales, de 08:00h a 21:00h Agamed, Amaem y Aigües d'Elx los sábados por la mañana de 08:00 a 14:00
Canales	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefónico como canal de entrada • Canal telefónico y correo electrónico como canal de salida • Chat y WhatsApp • Otros canales de comunicación con cliente que pudieran lanzarse en un futuro
Colectivo al que atiende	Ciudadanos y clientes
Proceso que realiza	A título informativo y en ningún caso limitativo, consistirán en: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y gestión de peticiones de consultas generales

1.1.3. ATENCIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Tipo de atención	Atención Telefónica de la Contratación
Idioma	Castellano, catalán, gallego, euskera e inglés indistintamente
Horario	De lunes a viernes, excepto festivos nacionales, de 08:00h a 21:00h Agamed, Amaem y Aigües d'Elx los sábados por la mañana de 08:00 a 14:00

Tipo de atención	Atención Telefónica de la Contratación
Canales	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefónico como canal de entrada • Canal telefónico y correo electrónico como canal de salida • Chat y WhatsApp • Web pública • Web privada (Oficina Virtual) • Otros canales de comunicación con cliente que pudieran lanzarse en un futuro
Colectivo al que atiende	Clientes potenciales y actuales, particulares y empresas
Proceso que realiza	<p>A título informativo y en ningún caso limitativo, consistirán en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y gestión de peticiones de alta de suministro y nuevas acometidas • Recepción y gestión de peticiones de cambio de titular (cambio de nombre, subrogación, registro inquilino)

1.1.4. ATENCIÓN AL TITULAR

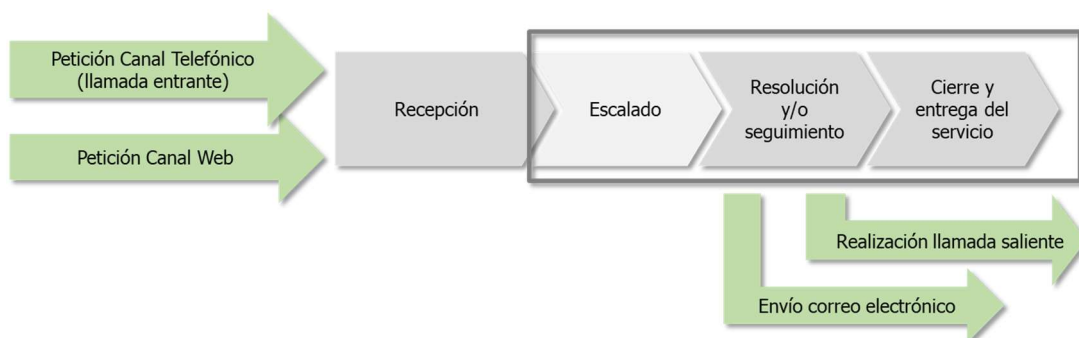
Tipo de atención	Atención Telefónica al Titular
Idioma	Castellano, catalán, gallego, euskera e inglés indistintamente
Horario	De lunes a viernes, excepto festivos nacionales, de 08:00h a 21:00h Agamed, Amaem y Aigües d'Elx los sábados por la mañana de 08:00 a 14:00
Canales	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefónico como canal de entrada • Canal telefónico y correo electrónico como canal de salida • Chat y WhatsApp • Web pública • Web privada (Oficina Virtual) • Otros canales de comunicación con cliente que pudieran lanzarse en un futuro
Colectivo al que atiende	Titular del servicio, particular o empresa
Proceso que realiza	<p>A título informativo y en ningún caso limitativo, consistirán en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y gestión de consultas generales • Envío de documentación • Modificación de datos personales • Ejercicio de los derechos en materia de protección de datos personales • Recepción y gestión de una notificación de fraude • Atención de peticiones de baja de suministro • Gestión de autorizaciones • Atención de solicitudes de cita previa • Atención de quejas y reclamaciones • Recepción y gestión de peticiones sobre servicios digitales (alta, baja y gestión de incidencias) • Contratación de otros servicios

1.1.5. ATENCIÓN AL PAGADOR

Tipo de atención	Atención Telefónica al Pagador del Servicio
Idioma	Castellano, catalán, gallego, euskera e inglés indistintamente
Horario	De lunes a viernes, excepto festivos nacionales, de 08:00h a 21:00h Agamed, Amaem y Aigües d'Elx los sábados por la mañana de 08:00 a 14:00
Canales	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefónico como canal de entrada • Canal telefónico y correo electrónico como canal de salida • Chat y WhatsApp • Web pública • Web privada (Oficina Virtual) • Otros canales de comunicación con cliente que pudieran lanzarse en un futuro
Colectivo al que atiende	Pagador del servicio
Proceso que realiza	<p>A título informativo y en ningún caso limitativo, consistirán en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención a peticiones de modificación de factura y tarifas • Gestión del cobro (pago con tarjeta, compromiso de pago, reposición de suministro) • Gestión de lecturas (registro de lectura, notificación de consumo excesivo)

Para cada una de las peticiones de cliente, las **actividades** a realizar incluyen a modo ilustrativo y no limitativo:

- Recepción de la petición: recogida de datos, registro en el sistema, análisis y valoración de las tareas a realizar, sondeo y petición de información a clientes, facilitar indicaciones a clientes de los trámites a seguir.
- Escalado (si procede): se transfiere la petición del cliente a otros equipos internos de Las Empresas Beneficiarias.
- Ejecución y/o seguimiento: realización de los trámites necesarios y seguimiento de aquellas tareas realizadas por otros equipos internos de Las Empresas Beneficiarias.
- Cierre y entrega del servicio: completar las tareas a realizar, informar al cliente. Si procede, facilitar documentación a cliente y/o evidencias de la finalización de esta.



Durante la fase de escalado, resolución, seguimiento, cierre y entrega del servicio pueden ser necesarios los envíos de correos electrónicos a cliente y/o la emisión de llamadas salientes, según se establece en los procedimientos y directrices marcadas por Las Empresas Beneficiarias.

Asimismo, se podrán realizar acciones comerciales y/o de comunicación puntuales a clientes, para un colectivo en concreto o para todos ellos, relacionadas con la actividad. Estos contactos podrán realizarse en cualquiera de los canales de contacto con cliente y serán informados previamente por parte de SUEZ mediante un briefing específico en el que se indicará:

- Objetivos
- Target de clientes
- Duración y planificación
- Idioma
- Horario de actividad
- Canal de contacto
- Tareas que realizar
- Protocolos y argumentarios de atención específicos
- Criterios de medición de la calidad
- Criterios penalizaciones y/o bonificaciones si los hubiera.

A modo de resumen, los servicios objeto del presente documento serán:

Colectivos / Canales	Canal Telefónico	Canal Web (Web pública y privada / Oficina Virtual)	Canal RRSS (Chat / WhatsApp)
Atención al Cliente Potencial	Servicio Atención Telefónica Comercial	Servicio Atención Back Office Web	Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)
Atención al Ciudadano	Servicio Atención Telefónica Comercial	Servicio Atención Back Office Web	Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)
Atención al Proceso de Contratación	Servicio Atención Telefónica Comercial	Servicio Atención Back Office Web	Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)
Atención al Titular	Servicio Atención Telefónica Comercial	Servicio Atención Back Office Web	Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)
Atención al Usuario	Servicio Atención Telefónica Averías	Servicio Atención Back Office Web	Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)
Atención al Pagador	Servicio Atención Telefónica Comercial	Servicio Atención Back Office Web	Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)
Todos	Acciones comerciales puntuales	Acciones comerciales puntuales	Acciones comerciales puntuales

1.2. INDICADORES OBJETIVO

1.1.1. TIPO DE INDICADORES

Se establecen tres tipos de indicadores sobre los cuales establecer y realizar seguimiento de los niveles de servicio para los servicios que componen el LOTE 1: Atención del Proceso de Gestión Comercial y del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona.

- **Servicio 1:** Atención Telefónica Comercial
- **Servicio 2:** Atención del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual)
- **Servicio 3:** Atención de Redes Sociales (RRSS: Chat y WhatsApp)

La tipología de estos indicadores es:

- **Servicio:** miden la accesibilidad al servicio y velocidad de respuesta.
- **De Calidad Percibida:** miden la satisfacción de los clientes en base a encuestas de opinión.
- **De Calidad Ofrecida:** miden el adecuado ajuste a protocolos medido a través de monitorizaciones.

En función del modo en el que se encuentre la operativa, se aplicarán unos indicadores u otros:

- En Modo Normal: serán de aplicación los indicadores descritos en el presente capítulo.
- En Modo Contingencia: serán de aplicación los indicadores descritos en el capítulo 1.4.1 [Plan de Contingencia](#).

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CÓDIGO INDICADOR	DEFINICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN	OBJETIVO	PERIODICIDAD CÁLCULO
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	NIVEL DE SERVICIO (NDS)	% de llamadas atendidas antes de 30 segundos	nº de llamadas atendidas <30 seg ÷ nº llamadas entrantes	80%	MENSUAL
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	NIVEL DE SERVICIO (NDS)	% de llamadas atendidas antes de 30 segundos	nº de llamadas atendidas <30 seg ÷ nº llamadas entrantes	80%	DIARIO
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	FACTURA DIGITAL	% de Altas con Factura digital aceptada	% de Altas con Factura digital aceptada	80%	MENSUAL
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	FACTURA DIGITAL	% de Altas con Factura digital rechazada	% de Altas con Factura digital rechazada	20%	MENSUAL
SERVICIO	ATENCIÓN BACK OFFICE WEB	NIVEL DE ATENCIÓN (NDA)	% de Gestiones cerradas antes de 24 horas	N.º de gestiones finalizados y cerrados < 24 horas, sin exceder 36h ÷ total de gestiones	94%	MENSUAL
SERVICIO	RRSS CHAT Y WHATSAPP	NIVEL DE SERVICIO (NDS)	% interacciones atendidas antes de 60 segundos	nº de interacciones atendidas <60 seg ÷ nº interacciones entrantes	80%	MENSUAL

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CÓDIGO INDICADOR	DEFINICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN	OBJETIVO	PERIODICIDAD CÁLCULO
CALIDAD PERCIBIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	SATISFACCIÓN CLIENTE CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)	Nivel de calidad percibida (Satisfacción del cliente en relación con el trato recibido)	Media de la puntuación dada por los clientes en la encuesta post llamada (0-10)	8,5	MENSUAL
CALIDAD PERCIBIDA	ATENCIÓN REDES SOCIALES	SATISFACCIÓN CLIENTE CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)	Nivel de calidad percibida (Satisfacción del cliente en relación con el trato recibido)	Media de la puntuación dada por los clientes en la encuesta post llamada (0-10)	8,5	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	CALIDAD OFRECIDA	Nivel de calidad ofrecida	Media de calificación obtenida a partir de las grabaciones de las llamadas procesadas y auto evaluadas cualitativamente por el proveedor, y supervisadas y/o auditadas por SUEZ o un tercero (0-10)	7,5	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN COMERCIAL	BUSINESS CRITICAL ERROR	% de errores críticos de negocio	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de negocio	90%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN COMERCIAL	CUSTOMER CRITICAL ERROR	% de errores críticos de cliente	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de cliente	95%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN COMERCIAL	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	% de errores críticos de normativa	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de normativa	99,5%	MENSUAL

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CÓDIGO INDICADOR	DEFINICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN	OBJETIVO	PERIODICIDAD CÁLCULO
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN BACK OFFICE WEB	BUSINESS CRITICAL ERROR	% de errores críticos de negocio	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de negocio	90%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN BACK OFFICE WEB	CUSTOMER CRITICAL ERROR	% de errores críticos de cliente	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de cliente	95%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCÓN BACK OFFICE WEB	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	% de errores críticos de normativa	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de normativa	99,5%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	RRSS CHAT Y WHATSAPP	BUSINESS CRITICAL ERROR	% de errores críticos de negocio	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de negocio	90%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	RRSS CHAT Y WHATSAPP	CUSTOMER CRITICAL ERROR	% de errores críticos de cliente	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de cliente	95%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	RRSS CHAT Y WHATSAPP	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	% de errores críticos de normativa	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de normativa	99,5%	MENSUAL

Los indicadores para el Servicio de las Acciones comerciales puntuales serán establecidos ad-hoc para cada acción, y serán notificados por SUEZ con anterioridad a la iniciativa.

La definición de error crítico se encuentra en el capítulo 1.5.2.2. [Evaluación de la calidad ofrecida](#).

Se podrán incluir nuevos indicadores de calidad de servicio durante el contrato ante la aparición de nuevos servicios y/o canales de contacto con el cliente. Estos indicadores serán comunicados por SUEZ con una antelación de 1 mes antes de su aplicación y serán validados por ambas partes.

La evaluación cualitativa se realizará mediante monitorizaciones aleatorias que serán seleccionadas mensualmente según los requisitos establecidos en el Plan de Calidad en el capítulo 1.5.2.2. [Evaluación de la calidad ofrecida](#).

En caso de incumplimiento de los objetivos establecidos, se aplicará un factor multiplicador de la facturación. Su cálculo se realizará a nivel individual por cada indicador y se agregará por servicio (Atención Telefónica Comercial, Back Office Web y RRSS) a nivel de grupo (SUEZ) y sociedad (ver detalle en Anexos, capítulo 4.2. [Relación de Empresas](#)), aplicándose a la facturación mensual del servicio, mensual o diaria según cada indicador, según tablas:

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	NIVEL DE SERVICIO (NDS)	78-79,9	-0,05	Facturación mensual y Diaria
			76-77,9	-0,1	Facturación mensual y Diaria
			<76	-0,15	Facturación mensual y Diaria

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	ATENCIÓN BACK OFFICE WEB	NIVEL DE ATENCIÓN (NDA)	90-93,9	-0,05	Facturación mensual
			80-89,9	-0,1	Facturación mensual
			<80	-0,15	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	RRSS CHAT Y WHATSAPP	NIVEL DE ATENCIÓN (NDA)	78-79,9	-0,05	Facturación mensual
			76-77,9	-0,1	Facturación mensual
			<76	-0,15	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INS OPERACIONES	Escalado 1	Factor multiplicador 2	Escalado 2	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
CALIDAD PERCIBIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	CALIDAD PERCIBIDA CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)	8,0-8,5	-0,01	<8,0	-0,02	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	CALIDAD OFRECIDA	7,0-7,5	-0,01	<7,0	-0,02	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	BUSINESS CRITICAL ERROR	85%-90%	-0,01	<85%	-0,03	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	CUSTOMER CRITICAL ERROR	90%-95%	-0,01	<90%	-0,03	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	98,5%-99,5%	-0,05	<98,5%	-0,1	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN BACK OFFICE WEB	BUSINESS CRITICAL ERROR	85%-90%	-0,01	<85%	-0,03	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INS OPERACIONES	Escalado 1	Factor multiplicador 2	Escalado 2	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN BACK OFFICE WEB	CUSTOMER CRITICAL ERROR	90%-95%	-0,01	<90%	-0,03	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN BACK OFFICE WEB	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	98,5%-99,5%	-0,05	<98,5%	-0,1	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	RRSS CHAT Y WHATSAPP	BUSINESS CRITICAL ERROR	85%-90%	-0,01	<85%	-0,03	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	RRSS CHAT Y WHATSAPP	CUSTOMER CRITICAL ERROR	90%-95%	-0,01	<90%	-0,03	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	RRSS CHAT Y WHATSAPP	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	98,5%-99,5%	-0,05	<98,5%	-0,1	Facturación mensual

1.1.2. CONDICIONES DE APLICACIÓN

La aplicación de indicadores de nivel de servicio se realizará a nivel individual por cada indicador y se agregará por servicio (servicio 1: Atención Telefónica Comercial, servicio 2: Atención del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y (servicio 3: Atención de Redes Sociales), aplicándose a la facturación según el ámbito de aplicación de cada uno de los servicios a nivel de grupo (SUEZ).

Las penalizaciones para cada uno de los servicios se calculan individualmente de manera diaria y mensual y se agregan para su aplicación.

Para la aplicación de indicadores de nivel de servicio, se deberá disponer de una muestra representativa para su cálculo:

- Para el indicador de calidad ofrecida, se deberá haber realizado un mínimo del 90% del objetivo de monitorizaciones de calidad realizadas al mes. Los criterios para considerar en estas evaluaciones serán calibradas y validadas conjuntamente entre el ADJUDICATARIO y SUEZ. En caso de no alcanzarse el nivel objetivo del 90% en un periodo de cálculo, se aplicará la máxima penalización posible sobre este indicador.
- Para el indicador de calidad percibida, se deberá disponer de una muestra representativa para el cálculo, la cual no podrá estar por debajo del 65% del volumen promedio mensual obtenido en los últimos 12 meses. En caso de no alcanzarse el nivel objetivo del 65% en un periodo de cálculo, los resultados obtenidos en el indicador de calidad percibida no se considerarían válidos, ante lo cual no se aplicarían penalizaciones relativas a este indicador. En caso de no alcanzarse el nivel del 65% en dos periodos consecutivos, se aplicaría la máxima penalización posible sobre este indicador.

Para el cálculo del NDS diario de la Atención Telefónica Comercial, si la cantidad de llamadas entrantes supera en un 12% a las llamadas entrantes previstas para ese día, se calculará el NDS sobre la previsión de llamadas entrantes. Este cálculo será el que se tomará en cuenta para el acumulado mensual.

No se considerarán para el cálculo diario y mensual del NDS de Atención Telefónica Comercial, las franjas con desviaciones en los niveles establecidos por causas ajenas al ADJUDICATARIO entre las cuales estarían:

- Incidencias del sistema informático:
 - a. Lentitud general en los aplicativos. No se tomarán en cuenta las franjas afectadas.
 - b. Lentitud parcial en los aplicativos (Ej. Lentitud en determinadas gestiones). A petición del adjudicatario y previa comprobación de la incidencia no se tomarán en cuenta las franjas en la que se registra un aumento en el TMO vs. mismas franjas del día anterior en las que no haya habido incidencias en los aplicativos.
 - c. Caída del Sistema o indisponibilidades por subidas de versión o evolutivos que bloqueen el funcionamiento durante más de 30 minutos o las llamadas atendidas y no gestionadas de las franjas afectadas superen las 100. No se tomarán en cuenta las franjas posteriores al restablecimiento del aplicativo en las que las llamadas entrantes superen en un 12% las llamadas entrantes previstas para esa franja. El límite de franjas a descontar se definirá en cada caso según afectación de la incidencia.

En los casos de caídas o lentitudes en el sistema en los que el soporte informático SUEZ-Aigües de Barcelona no encuentre responsabilidad de la causa, el responsable del servicio del adjudicatario deberá abrir incidencia interna de forma diligente e informar regularmente el estado, así como su causa, solución y medidas preventivas. En los casos en

los que el soporte informático del adjudicatario no determine o encuentre causa imputable a sí mismo, se activará un protocolo de comunicación entre los servicios técnicos para que se puedan aclarar las responsabilidades.

En caso de producirse una incidencia en la prestación del servicio, a través de la estructura de coordinadores y responsables operativos, habrá que proceder como se indica a continuación:

- En caso de ser detectada por el proveedor, este deberá dar traslado a SUEZ al Responsable del Servicio afectado en el plazo máximo de 15 minutos.
- Mientras la incidencia no esté solucionada, el proveedor deberá reportar a SUEZ cada hora su estado, una vez resuelta, en el plazo de 24 horas de su cierre, el proveedor deberá facilitar a SUEZ el informe detallado correspondiente a la misma (descripción, causas, afección, solución y medidas preventivas).
- En el caso de ser detectado por SUEZ, se informará al RESPONSABLE DEL SERVICIO DE LA ADJUDICATARIA para que reporte estado de la incidencia cada hora y emita informe una vez resuelta, en el plazo de 24 horas a su cierre en caso de ser responsabilidad del adjudicatario.

Existirá un flujo de comunicación y un archivo de seguimiento mensual compartido donde se reflejará todo el histórico de incidencias detectadas con las acciones realizadas en cada una de ellas y el seguimiento temporal el cual se revisará periódicamente en las reuniones de coordinación para tomar las medidas necesarias para evitar su repetición y determinar su impacto en los NDS.

1.3. MODELO DE RELACIÓN

1.3.1. ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.3.1.1. Información de gestión

El ADJUDICATARIO deberá dar acceso a SUEZ a información en tiempo real sobre el desarrollo del servicio a través de acceso a paneles de información con volúmenes de interacciones, niveles de atención o niveles de servicio, así como a la información bruta de detalle de estos indicadores. SUEZ facilitará las personas que tendrán acceso a dicha información a través API REST del ADJUDICATARIO.

Los informes mínimos que han de elaborar son a modo ilustrativo y no limitativo:

Para el servicio de Atención Telefónica Comercial:

- Cuadro de Mando Indicadores Operativos (Por Franja Horaria, Diario, Mensual)
 - Llamadas previstas
 - Llamadas recibidas
 - Desviación según previsión
 - Llamadas atendidas
 - NDA / NDS
 - Tiempo de espera
 - Duración de la llamada
- Cuadro de Mando Indicadores de Calidad (Mensual)
 - Errores Críticos y no Críticos

- Resultados de Monitorizaciones
- Cuadro de Mando seguimiento Formación inicial y continua (Mensual)

Para el servicio de Back Office Web:

- Cuadro de Mando Indicadores Operativos (Por Franja Horaria, Diario y Mensual)
 - Número de gestiones por tipo de evento (recibidas, realizadas, pendientes)
 - % sobre total gestiones
 - Tiempo promedio de la gestión por tipología de evento
- Cuadro de Mando Indicadores de Calidad (Mensual)
 - Errores Críticos y no Críticos
 - Resultados de Monitorizaciones
- Cuadro de Mando seguimiento Formación inicial y continua (Mensual)

Para el servicio de Atención de Redes Sociales (RRSS: Chat y WhatsApp)

- Cuadro de Mando Indicadores Operativos (Por Franja Horaria, Diario y Mensual)
 - Número de interacciones por tipo de evento (recibidas, realizadas, pendientes)
 - Tiempo promedio de la gestión por tipología de evento

Para el servicio de Acciones comerciales puntuales

- Serán establecidos ad-hoc para cada acción, y serán notificados por SUEZ con anterioridad a la iniciativa.

Se deberán elaborar estos informes a partir de los datos obtenidos del sistema de Gestión de Clientes de SUEZ y del ADJUDICATARIO.

1.3.1.2. Modelo de Gestión

El ADJUDICATARIO diseñará un Modelo de Gestión de los Servicios para el correcto seguimiento y control de la operativa, de la calidad y de la demanda. Para ello, se deberán establecer foros de seguimiento, los cuales serán validados y consensuados en el momento del contrato.

Los foros mínimos que organizar son a modo ilustrativo y no limitativo:

Foros Operativos

Foro Operativo Semanal	
Periodicidad	Semanal

Foro Operativo Semanal	
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Por parte de Suez: Responsable Servicio y Supervisores • Por parte del ADJUDICATARIO: Responsable de Cuenta, Responsables de cada servicio, Responsable Planificación y supervisores (secretario)
Canales	Presencial o ubicaciones remotas por videoconferencia
Objetivos y funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de objetivos y resultados acumulados. • Elaboración de planes de acción a medio plazo para mitigar desviaciones y seguimiento de planes de acción. • Comunicación de implantación de nuevos servicios y nuevas operativas. Propuesta de cambios de Protocolos y Procedimientos • Comunicación de cambios en la estructura del personal de los servicios • Alineamiento criterios de medida de calidad y calibración de muestra de llamadas. • Evaluación de resultados de calidad y/o auditorías externas. • Seguimiento del cumplimiento del Plan Calidad y Formación. • Seguimiento de aplicación del modelo de tipificaciones • Revisión desviación/realidad demanda prevista.
Soporte documental	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mandos <ul style="list-style-type: none"> ○ Deberá incluir indicadores de cierre mensual. ○ Deberá reflejar evolución anual del cumplimiento de objetivos. • Planes de Acción • Acta de reunión anterior

Foro Operativo Mensual	
Periodicidad	Mensual
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Por parte de Suez: Director Servicio, Responsable del Servicio • Por parte del ADJUDICATARIO: Director de Cuenta y Responsable de Cuenta (secretario).

Foro Operativo Mensual	
Canales	Presencial o ubicaciones remotas por videoconferencia
Objetivos y funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Alineamiento de objetivos y análisis de resultados • Revisión de Pre-factura. • Revisión de Acuerdos de Niveles de Servicio. • Revisión de la Previsión de la demanda remitida previamente por parte de Suez. • Revisión de la asignación de recursos remitida previamente por parte del ADJUDICATARIO • Establecimiento de planes de acción y mejora y revisión de estos • Evaluación y propuesta de cambios estratégicos • Evaluación de proyectos de innovación (procesos, tecnológica y mejora de sistemas) • Identificación de oportunidades de mejora en el servicio para ganar eficiencias en la operación y optimizar el servicio de cara al cliente final. • Análisis de viabilidad de las oportunidades de mejora • Lanzamiento de proyectos para las mejoras que se hayan considerado viables. • Seguimiento de proyectos.
Soporte documental	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mandos <ul style="list-style-type: none"> ○ Deberá incluir indicadores de cierre semestral. ○ Deberá reflejar evolución semestral del cumplimiento de objetivos. • Calendario de proyectos • Acta de reunión anterior

Comité de Contingencia	
Periodicidad	Anual o ad-hoc según aparición de una situación de contingencial
Participantes	A determinar por parte de SUEZ y el ADJUDICATARIO.
Canales	Presencial o ubicaciones remotas por videoconferencia

Comité de Contingencia	
Objetivos y funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Activar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Contingencia • Revisar los niveles de servicio durante la contingencia • Desactivar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Normal. • Programación de pruebas y revisión del Plan de Contingencia de forma anual • Revisar y actualizar el Plan de Contingencia • Analizar y valorar las penalizaciones a aplicar fruto de una situación de contingencia.
Soporte documental	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mandos <ul style="list-style-type: none"> ○ Deberá incluir indicadores durante y después de la contingencia. • Plan de Contingencia • Acta de reunión anterior

1.3.1.3. Reparto de Roles y Responsabilidades

Para una correcta planificación, ejecución, desarrollo y seguimiento del servicio, las responsabilidades de SUEZ y del ADJUDICATARIO serán la siguientes, a modo ilustrativo y no limitativo:

Bloque	Función	Responsabilidad SUEZ	Responsabilidad ADJUDICATARIO
Recursos humanos	Definición de perfiles	Establecer los requisitos iniciales de experiencia mínima y formación recomendada.	Sin intervención en el proceso
	Modelo organizativo	Establecer los requisitos iniciales de ratios mínimos para cada perfil.	Implantar el modelo
	Selección	Sin intervención en el proceso	Responsabilidad de ejecución del proceso completo
	Formación	Generar contenidos formativos sobre los productos y servicios y aplicaciones propias. Auditar formaciones. Auditar los resultados de las evaluaciones.	Generar contenidos formativos sobre competencias en atención telefónica. Impartir formación.
	Motivación	Sin intervención en el proceso	Responsabilidad total sobre el proceso
	Retribución	Sin intervención en el proceso	Responsabilidad total sobre el proceso

Bloque	Función	Responsabilidad SUEZ	Responsabilidad ADJUDICATARIO
Planificación y Dimensionamiento	Previsión de la demanda	Analizar, revisar y validar las previsiones realizadas por el adjudicatario.	Remitir las previsiones de demanda en las ventanas de tiempo establecidas. Analizar, revisar y definir las previsiones de demanda para su validación.
	Dimensionamiento	Validación de la propuesta	Analizar y realizar propuesta de dimensionamiento
	Seguimiento diario de niveles de servicio y de desviaciones	Monitorizar los niveles de servicio	Vigilar niveles de servicio, tomar decisiones en tiempo real y ejecutar acciones correctoras comunicadas y validadas previamente con SUEZ
Gestión de Calidad	Criterios de calidad	Proceso de definición y calibración conjunta Determinar los parámetros sobre los que se debe monitorizar Validar la política de muestreo de las monitorizaciones	Proceso de definición y calibración conjunta Definición de la política de muestreo para las monitorizaciones
	Evaluación de la calidad ofrecida y percibida	Analizar resultados, proponer y validar planes de mejora Realización de las escuchas	Realizar monitorizaciones y/o encuestas según la tipología y periodicidad establecidos. Ejecutar las evaluaciones de calidad ofrecida y percibida. Reportar a SUEZ con la periodicidad pactada los resultados de las monitorizaciones, encuestas o cualquier otro elemento de medición de la calidad. Analizar los resultados obtenidos e implantar acciones de subsanación y/o formaciones necesarias. Definir e implantar de planes de mejora

Bloque	Función	Responsabilidad SUEZ	Responsabilidad ADJUDICATARIO
	Gestión del conocimiento	Notificar novedades y actualizaciones en los procedimientos, protocolos, argumentarios y/o contenidos relacionados con los productos y servicios	Definir, desarrollar, automatizar y actualizar argumentarios, protocolos y procedimientos Impartir formación de reciclaje. Garantizar el correcto uso de la información
	Plan de Mejora Continua	Soporte a la puesta en marcha de acciones de mejora continua	Identificación de acciones de mejora continua Definir e implantar de planes de mejora
	Plan de Calidad	Definir los parámetros de calidad	Disponer de un Plan de Calidad documentado que garantice la adecuada prestación de servicios de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos
Cuadro de Mando	Cuadro de Mando	Proponer indicadores.	Extraer la información. Elaborar informes. Presentar los resultados
Otros	Locuciones IVR	Solicitar cambios en las locuciones IVR	Disponer de personal necesario para grabar, cargar y/o modificar locuciones IVR las 24h del día.
Contingencia	Plan de Contingencia	Validar el Plan de Contingencia Aceptar la activación del Plan de Contingencia	Monitorizar, prevenir y corregir situaciones de contingencia Definir un Plan de Contingencia Proponer activación del Plan de Contingencia Revisar y actualizar el Plan de Contingencia. Programar y realizar plan de pruebas de forma anual
	Comité de Contingencia	Asistir y tomar decisiones consensuadamente con el ADJUDICATARIO	Convocar si se detecta una situación de contingencia Asistir y tomar decisiones consensuadamente con SUEZ

1.3.2. PREVISIÓN DE LA DEMANDA

La previsión de demanda se realizará a nivel plataforma y los mecanismos para realizar la previsión de la demanda serán los siguientes:

- Las previsiones del mes se realizarán con 5 semanas de antelación, vinculante a efectos de aplicación de Acuerdos de Niveles de Servicio previa validación por parte de Suez y revisión en el foro operativo.
- En estas previsiones se detallará por servicio el volumen de demanda total del mes, día y franja horaria, siendo el ADJUDICATARIO quien, en función del histórico, desglose la misma por semana, día y tramo horario para el cálculo de necesidades de personal asignado a la atención de llamadas.
- Se notificará cualquier circunstancia conocida que pueda afectar a la previsión de eventos de tal forma que el ADJUDICATARIO pueda anticiparse a su impacto.
- Si se aprecia una desviación acumulada en los últimos 3 días de un 10% sobre la previsión inicialmente indicada, el ADJUDICATARIO deberá ajustar el dimensionamiento en un plazo máximo de 48 horas para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio.

1.3.3. AGENTES PREVISTOS

El ADJUDICATARIO deberá ajustar su personal a las necesidades calculadas en función de la previsión vinculante, notificando los planes de incorporación o desvinculación de recursos informando de la formación y experiencia de cada nueva incorporación a la plataforma.

La previsión de agentes se notificará a SUEZ con 4 semanas de antelación, facilitando a nivel de servicio:

- Un fichero con la distribución de llamadas diaria, staff bruto requerido (Volumen y TMO estimados).
- La previsión de formaciones a realizar y el número de agentes implicados.
- Los planes de acción, si proceden, que realizará para garantizar los indicadores definidos en este contrato.

La vinculación contractual del personal asignado a los servicios será exclusivamente con el adjudicatario, así como todas las obligaciones derivadas de dicha relación contractual laboral sin que SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias asuman ninguna responsabilidad respecto al personal contratado por el adjudicatario.

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., asegurando en todo momento que los servicios cumplan las condiciones establecidas en el presente Pliego.

La extinción del Acuerdo Marco no podrá producir en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del Acuerdo Marco como personal de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias.

1.3.4. SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN

El ADJUDICATARIO deberá disponer de competencias y perfiles para el seguimiento de los niveles de servicio en tiempo real, tomando decisiones de movimiento de recursos entre servicios para compensar caídas de niveles de servicio.

Se proporcionarán las herramientas y accesos necesarios para revisar en tiempo real el cumplimiento de indicadores de todos los servicios.

Para todos los servicios: ante cualquier incidencia técnica u operativa, notificación inmediata con un plazo máximo de 15 minutos.

En caso de que el ADJUDICATARIO prevea que el nivel de servicio en un día concreto no va a ser superior al 80%, deberá notificarlo inmediatamente a SUEZ, proponiendo en la misma notificación acciones de mejora.

El ADJUDICATARIO deberá notificar cada hora, también fuera del horario comercial, las llamadas recibidas, atendidas y abandonadas. Además, deberá reportar información de cualquier anomalía en el servicio.

1.3.5. Requisitos del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
MR. REQ1	Composición de órganos de gobierno	Requisito	El ADJUDICATARIO dará cumplimiento al Modelo de Gestión de los Servicios para el correcto seguimiento y control de la operativa, de la calidad y de la demanda y participará en los foros de seguimiento establecidos
MR. REQ2	Información de gestión	Requisito	El ADJUDICATARIO dar acceso a información en tiempo real sobre el desarrollo del servicio a través de acceso a paneles de información con volúmenes de interacciones, niveles de atención o niveles de servicio. Asimismo, facilitará acceso en tiempo real a la información bruta de detalle de estos indicadores (Horario, Diario, Semanal, Mensual).
MR. REQ3	Cuadro de Mando Operativo	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá detallar el Cuadro de Mando (Diario, Semanal, Mensual).
MR. REQ4	Modelo Previsión Demanda	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Modelo de Previsión de la demanda que se ajuste a las necesidades del servicio.
MR. REQ5	Seguimiento y conducción	Requisito	El ADJUDICATARIO dispondrá de mecanismos de seguimiento de la actividad en tiempo real y notificación de incidencias ante cualquier anomalía en el servicio.

1.3.6. Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
MR. AV1	Previsión Demanda y Dimen- sionamiento	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Previsión de la Demanda y Dimensionamiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en el capítulo 1.3.1.3. Reparto de roles y responsabilidades y del capítulo 1.3.2. Previsión de la demanda y capítulo 1.3.3. Agentes previstos.</p> <p>En ella deberá detallar qué drivers y/o parámetros serán utilizados para predecir con la mayor exactitud posible las previsiones, así como la propuesta de dimensionamiento por franja horaria para una semana estándar (FTEs totales y por perfil).</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>
MR. AV2	Seguimiento y conducción	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El licitador deberá elaborar una memoria explicativa de Seguimiento y Conducción en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito según cláusula 1.3.4 PPT</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los criterios y procedimientos para el seguimiento del servicio en tiempo real - el proceso de supervisión y relación entre los coordinadores y agentes - los procedimientos para la reconducción del servicio ante desviaciones superiores al 10% de la previsión - el modelo de reporting del cuadro de mando <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

1.4. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

1.4.1. PLAN DE CONTINGENCIA

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Contingencia para aquellas situaciones extraordinarias o de fuerza mayor, ambas de diversa naturaleza, que produzcan una situación anómala en el servicio y afecten negativamente a los niveles de servicio establecidos en el capítulo 1.2. [Indicadores objetivo](#) para el LOTE1.

Se considera una situación de contingencia tanto las que podrían generarse por parte de SUEZ, como las del mismo ADJUDICATARIO o de elementos externos a ambos.

A modo ilustrativo y no limitativo, los motivos que pueden causar las incidencias son los siguientes.:

- Caída de datos (servidores, VPN)
- Caída de voz (telefonía, red inteligente, 900, sistemas propios, conexión a sistemas del ADJUDICATARIO)
- Caída de voz y/o datos en modo teletrabajo
- Instalaciones físicas no operativo
- Falta de personal en el centro de trabajo, generada por ejemplo por la imposibilidad de desplazamiento u otras causas que tengan el mismo efecto.
- Huelga de otro sector que afecte al servicio
- Causas extraordinarias y/o de fuerza mayor ajenas a ambas partes
- Discontinuación del servicio por ataques de seguridad u otras causas relacionadas.

Se considerará una situación de contingencia cuando en al menos uno de los servicios, independientemente de la causa, se produzca un evento (minuto 0), una discontinuidad del servicio o un degradado grave del mismo durante al menos 1 hora (minuto 60).

Adicionalmente, si el ADJUDICATARIO durante más de 20 minutos (minuto 20) es incapaz de prestar el servicio con normalidad, éste deberá notificar a SUEZ el evento que ha producido esta situación y su impacto en los niveles de servicio objetivo. A partir de este momento, se decidirá consensuadamente el paso de las operaciones a Modo Contingencia y la activación inmediata del Plan de Contingencia que como máximo deberá producirse 1 hora posterior a la aparición del evento o al degradado grave del servicio (minuto 60).

Cuando las operaciones pasen a Modo Contingencia, el servicio podrá prestarse con unos niveles de servicio en degradado. Estos niveles de servicio serán detallados para cada uno de los servicios y serán distintos a los niveles de servicio descritos en el capítulo Indicadores Objetivo.

Las operaciones no podrán estar en Modo Contingencia más allá de 2 horas (minuto 180 a minuto 240). Transcurrido este plazo, el ADJUDICATARIO deberá presentar en el Comité de Contingencia un informe sobre los niveles de servicio alcanzados y en caso de recuperación del servicio en su funcionamiento 100%, de forma consensuada con SUEZ se regresará a la operativa en Modo Normal. En esta situación, el servicio deberá operarse sin degradado y dando cumplimiento a los niveles de servicio objetivo establecidos en el capítulo Indicadores Objetivo.

A modo de ejemplo el cronograma sería:

- Minuto 0: aparición del evento que genera la degradación del servicio
- Minuto 20 (como máximo): notificación por parte del ADJUDICATARIO a SUEZ de la aparición del evento y su impacto en los niveles de servicio.
- Minuto 60 (como máximo): activación del Plan de Contingencia a través del Comité de Contingencia.
- Minuto 120 (como máximo): operación del servicio en degradado (Modo Contingencia). En caso de no alcanzar los niveles de servicio definidos, se aplicarán penalizaciones descritas en el presente capítulo. No se aplicarán penalizaciones sobre los indicadores de calidad ofrecida y percibida durante la prestación del servicio en degradado (Modo Contingencia).
- Minuto 180/240 (como máximo): operación del servicio sin degradado (Modo Normal). En caso de no recuperarse los niveles de servicio (NDS) objetivos descritos en el capítulo Indicadores Objetivo se aplicarán las siguientes penalizaciones:
 - un factor multiplicador sobre la facturación diaria prevista de -0,01 por cada 5 minutos de desviación en el restablecimiento del servicio en Modo Normal (diferencia en relación con el minuto 240). La

facturación diaria prevista será aquella estimada con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

- las penalizaciones descritas en el capítulo Indicadores Objetivo en caso de incumplimiento de los objetivos sobre los indicadores establecidos.

En el servicio de Atención Telefónica Comercial

Se considerará una degradación del servicio cuando el nivel de servicio (NDS) se encuentre por debajo del 67% de llamadas atendidas en menos de 30 segundos sobre el total de las llamadas entrantes previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

En caso de que el paso de las operaciones a Modo Contingencia requiera la activación de un mensaje o locución IVR, ésta se deberá poder realizar en un plazo máximo de 20 minutos desde la activación del plan de contingencia.

Los niveles de servicio (NDS) objetivo en Modo Contingencia será del 74% de las llamadas atendidas en menos de 30 segundos sobre el total de las llamadas entrantes previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	NIVEL DE SERVICIO (NDS)	74-70	-0,05	Facturación mensual y Diaria
			70-60	-0,1	Facturación mensual y Diaria
			<60	-0,15	Facturación mensual y Diaria

En el servicio de Atención Back Office Web

Se considerará una degradación del servicio cuando se produzcan 2 horas sin el servicio operativo con imposibilidad de atender ninguna gestión de back office.

Los niveles de servicio (NDS) objetivo en Modo Contingencia será del 85% de gestiones cerradas antes de 24 horas, sin exceder 36 horas, sobre el total de gestiones previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	ATENCIÓN BACK OFFICE WEB	NIVEL DE ATENCIÓN (NDA)	85-80	-0,05	Facturación mensual
			80-70	-0,1	Facturación mensual
			<70	-0,15	Facturación mensual

En el servicio de Atención Redes Sociales

Se considerará una degradación del servicio cuando el nivel de atención (NDA) se encuentre por debajo del 70% de las interacciones atendidas en menos de 60 segundos sobre el total de interacciones previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

Los niveles de servicio (NDS) objetivo en Modo Contingencia será del 75% de las interacciones atendidas en menos de 60 segundos sobre el total de interacciones previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	RRSS CHAT Y WHATSAPP	NIVEL DE ATENCIÓN (NDA)	75-70	-0,05	Facturación mensual
			70-60	-0,1	Facturación mensual
			<60	-0,15	Facturación mensual

1.4.1.1. Comité de Contingencia

Se establece la obligación de disponer de un Comité de Contingencia que estará formado por personal de SUEZ y el ADJUDICATARIO con el objetivo de garantizar la ejecución correcta del Plan de Contingencia en tiempo y forma. Estas personas serán designadas con anterioridad al inicio de la prestación del servicio. Este Comité tendrá como principales funciones:

- Activar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Contingencia
- Revisar los niveles de servicio durante la contingencia
- Desactivar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Normal.
- Programar y ejecutar pruebas y revisar del Plan de Contingencia de forma anual

- Revisar y actualizar el Plan de Contingencia
- Analizar y valorar las penalizaciones a aplicar fruto de una situación de contingencia.

Se dispondrá de un procedimiento de actuación para la activación del Plan de Contingencia, acordado entre SUEZ y el ADJUDICATARIO que deberá ser consensuado antes del inicio de la prestación del servicio y que deberá ser elaborado y presentado por parte del ADJUDICATARIO.

1.4.1.2. Plan de Contingencia

El ADJUDICATARIO deberá presentar un Plan de Contingencia detallado de las medidas de contingencia previstas para la recuperación del servicio ante posibles situaciones de contingencia de diversa naturaleza que puedan afectar a la operativa de los servicios

El Plan de Contingencia deberá identificar y definir los distintos escenarios en función del ámbito de afectación (personas, infraestructuras físicas, infraestructuras técnicas, etc.) y deberá detallar para cada una de estas situaciones todas las acciones a realizar antes, durante y después de la activación de la contingencia, indicando los recursos humanos, técnicos y materiales dedicados y el calendario de actuación previsto.

A modo ilustrativo y no limitativo, deberá detallar las acciones necesarias para cubrir carencias de personal, problemas técnicos, de comunicación, generales o efectos naturales de fuerza mayor, entre otros.

El Plan de Contingencia como mínimo contendrá:

- **Plan de emergencia:** con objeto de organizar los medios humanos y materiales disponibles en la plataforma donde se presten los servicios, y la finalidad de responder eficaz y coordinadamente desde los primeros momentos de una emergencia. Se describirá con el mayor detalle posible las ubicaciones y medios materiales y lógicos (redes aisladas, equipos microinformáticos de backup, etc) a utilizar en caso tener que responder a situaciones de contingencia.
- **Documento de seguridad:** que detallará todas las medidas de seguridad físicas con las que estén dotadas la plataforma del adjudicatario donde se prestarán los servicios, así como las medidas de seguridad lógicas del equipamiento técnico. Se describirá con el mayor detalle posible la realización de copias de seguridad protegidas para solo lectura, los controles de antivirus y/o EDR actualizados en todos los equipos, la monitorización realizada por un Security Operations Center (SOC) y su disponibilidad 24x7x365.

1.4.2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Continuidad del Negocio que deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Descripción detallada de los servicios: tendrá presente todos los servicios, valorando las áreas de mayor criticidad. En dicha descripción se deberá incluir todos los recursos tecnológicos (centralita, equipos, servidores, etc.), necesarios para la prestación de los servicios, a tener en cuenta para la elaboración del análisis de riesgos que pueda afectar a las plataformas.
- Protocolo de comunicación entre el ADJUDICATARIO y Suez.

- Medidas de seguridad físicas y lógicas disponibles, así como los procedimientos a seguir para la resolución de incidencias técnicas.
- Ejercicios de simulacro anuales para la comprobación de las medidas de seguridad, y su correspondiente informe.
- Análisis de riesgos y planes de actuación sobre:
 - Riesgos relativos a la seguridad e integridad de los datos.
 - Riesgos relativos a la seguridad de los edificios, contemplando, tanto si no es posible la entrada como por evacuación activada por el plan de emergencia, el traslado a plataforma alternativa.
 - Riesgos relativos a los Recursos Humanos.
 - Riesgos Técnicos que puedan suponer una interrupción en la prestación de los servicios.

En caso de ser necesario el traslado a otra plataforma física o en formato teletrabajo, el adjudicatario deberá garantizar como mínimo:

- Que el tiempo transcurrido hasta que los agentes se conecten en las posiciones de la plataforma alternativa no exceda de 1 hora desde que el traslado es decidido por ADJUDICATARIO y/o Suez.
- Garantizar la ejecución de los trabajos y servicios en un 100% para todos los servicios a través de teletrabajo y/o plataforma de contingencia.

1.4.3. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN

El ADJUDICATARIO, con la finalidad de garantizar la continuidad en los servicios objeto del contrato, deberán presentar en sus ofertas los correspondientes planes de transición (para la entrada) y devolución de los servicios (para la salida).

Para asegurar una correcta y ordenada transición de los servicios entre la empresa saliente y entrante, que garantice la continuidad de estos, el Plan de Transición deberá contemplar:

- Estructura dedicada con definición de responsabilidades.
- Cronograma, descripción y plazos de actividades.
- Gestión y organización de los recursos humanos, selección, contratación y formación.
- Habilitación de los espacios físicos de la plataforma principal y secundaria y elaboración del plan de pruebas.
- Habilitación y despliegue de los sistemas de comunicación y equipos técnicos e informáticos.
- Valoración de riesgos mitigados.
- Mecanismos de seguimiento y control del Plan hasta el inicio de la actividad, incluidas las pruebas de funcionamiento.
- Todas las restantes actividades necesarias para el correcto inicio de la prestación de los servicios.

Se establece un plazo de 4 meses para el desarrollo de todas las actividades de la transición. Finalizado este periodo, el nuevo adjudicatario deberá iniciar la prestación de todos los servicios objeto del contrato.

Las pruebas del ADJUDICATARIO entrante relativas a la infraestructura física, tecnológica y de comunicaciones deberán finalizarse un mínimo de 3 semanas antes de la entrada en el servicio.

El ADJUDICATARIO deberá detallar y ejecutar el Plan de forma simultánea a la prestación ordinaria de los servicios, disponiendo a su cargo de los recursos necesarios y con conocimientos para el desarrollo de este. Para la gestión y seguimiento de la transición y/o devolución, se creará antes, durante y después de la transición una Oficina de Proyecto

formada por Suez, el ADJUDICATARIO entrante y el ADJUDICATARIO saliente, para garantizar la continuidad del servicio.

Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá presentar un Plan de Transición para la evolución entre los distintos escenarios tecnológicos definidos en el capítulo 1.5.3.2. [Arquitectura funcional](#), es decir, entre el Escenario 1 y 3, entre el escenario 3 y 2, y entre el escenario 1 y 2.

1.4.4. Requisitos del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
CN. REQ1	Plan de Contingencia	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Contingencia para aquellas situaciones extraordinarias o de fuerza mayor, ambas de diversa naturaleza, que produzcan una situación anómala en el servicio y afecten negativamente a los niveles de servicio establecidos
CN. REQ2	Plan de Continuidad del Negocio	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Continuidad del Negocio
CN. REQ3	Plan de Transición / Devolución	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Transición (para la entrada) y de un Plan de Devolución de los servicios (para la salida).

1.4.5. Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
CN. AV1	Plan de Transición y Devolución	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Transición y Devolución en el cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallará los principales objetivos, aspectos clave, actuaciones y tiempos de ejecución tanto para el periodo de transición como el de devolución.</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

ID	Concepto	Tipo	Descripción
CN. AV2	Plan de Contingencia y Continuidad		<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Contingencia y Continuidad en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los riesgos identificados en cada posible escenario y su valoración de impacto según complejidad de implantación y criticidad - las acciones de mitigación de los riesgos identificados - los recursos humanos y materiales de cada tipo de actuación - los mecanismos de activación y seguimiento del Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio - las actuaciones y tiempos de ejecución de las acciones que componen el Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

1.5. REQUISITOS

1.5.1. REQUISITOS DE PERSONAS

1.5.1.1. Organigrama

El ADJUDICATARIO deberá tener un interlocutor único para el servicio para los siguientes ámbitos funcionales:

- **Calidad y Formación:** las funciones del área de calidad incluyen:
 - Participar en la redacción, actualización periódica y la aplicación del Plan de Calidad
 - Participar en la redacción, actualización periódica y la aplicación del Plan de Formación
 - Interlocución con el responsable del rol equivalente en SUEZ y asistencia a Foros de seguimiento.
 - Realización de auditorías de calidad.
 - Garantizar que los criterios de calidad y sus actualizaciones se transmiten en tiempo y forma a las personas que realizarán las monitorizaciones.
 - Garantizar que las personas que realicen las monitorizaciones cuentan con los medios y herramientas para hacerlas y lograr el volumen pactado en el presente contrato.
- **Recursos Humanos:** Su función será la de asegurar las necesidades particulares y concretas exigidas para la operación en materia de recursos humanos (selección, control de rotación y absentismo, planes motivación, administración personal, etc.).
- **CAU técnico:** en los horarios de servicio, realizará tareas de soporte y resolución de incidencias que puedan generarse desde el Contact-Center referente a las herramientas utilizadas en su actividad.

- **Planificación, Conducción y Reporting:** sus funciones serán:
 - Cálculo de dimensionamientos diarios, por franjas horarias y por servicio, necesarios para llevar a cabo la actividad.
 - Consenso de dimensionamientos mensuales.
 - Interlocución con el responsable del rol equivalente en SUEZ y asistencia a Foros de seguimiento.
 - Seguimiento y vigilancia permanente del cumplimiento de niveles en tiempo real a través de la figura de los observadores de cola o queue watchers.
 - Gestión de usuarios
- **Innovación y Mejora Continua:** sus funciones serán:
 - Definir la metodología de Mejora Continua para el servicio.
 - Identificar, analizar, valorar y priorizar oportunidades de mejora en los ámbitos de procesos y tecnología, principalmente.
 - Definir el Plan de Acción.
 - Hacer seguimiento y control del avance del Plan.
 - Presentación de resultados obtenidos.

1.5.1.2. Perfiles

Perfiles de Agentes:

- **Agente de atención:** Principalmente dedicados a la atención al cliente.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Bachillerato, Grado medio o similar
Experiencia recomendada	6 meses en servicios de atención
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Correcta comunicación oral y escrita en el idioma del servicio del que formen parte según lo establecido en el capítulo Carta de Servicios del LOTE 1. • Uso correcto del lenguaje y adaptación de este al interlocutor • Informática y ofimática a nivel usuario • Tolerancia al estrés. • Capacidad de aprendizaje y versatilidad • Técnicas de Venta • Empatía, adaptación al cliente y trato amable.

Perfiles de Mandos:

- **Coordinador:** responsable directo de un equipo de agentes, garantizando que disponen en todo momento de la formación, los sistemas, la información, los medios y entorno de trabajo adecuados para la correcta prestación

del servicio. Transferencia y resolución de llamadas en segundo nivel de escalado y/o resolución de dudas de los agentes en tiempo real.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención • Conocimiento de los productos y servicios del servicio que supervisa
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Empatía y asertividad • Proactividad

- **Supervisor:** Responsable de un conjunto de Coordinadores y/o de un Servicio. Analizar en tiempo real cargas de trabajo, balancear y asignar recursos a colas.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 12 meses en servicios de atención • Experiencia en gestión de equipos • Conocimiento de los productos y servicios del servicio que supervisa
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y gestión de equipos • Tolerancia al estrés y adaptabilidad • Análisis y desarrollo de planes de mejora

- **Gestor de cuenta:** Responsable de todos los servicios y equipos. Se designará un único interlocutor válido, que centralizará la comunicación operativa, independientemente de los centros de que se disponga.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 12 meses en servicios de atención • Experiencia en gestión de equipos • Conocimiento de los productos y servicios del servicio que gestiona
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y gestión de equipos • Tolerancia al estrés y adaptabilidad • Análisis y desarrollo de planes de mejora • Capacidad de organización • Orientación al cliente, a resultados y al trabajo en equipo

- **Técnico de Formación y Quality:** Responsable de impartición de los módulos formativos a agentes y mandos.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención en funciones de formación, procesos y quality • Conocimiento profundo de la gestión de procesos y mejora continua
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia de análisis y diagnóstico de procesos • Análisis y desarrollo de planes de mejora • Capacidad de transferencia de conocimientos • Habilidades didácticas • Orientación al cliente y a resultados • Trabajo en equipo

- **Técnico de Planificación y Conducción:** Responsable del dimensionamiento y del seguimiento permanente del cumplimiento de los niveles de servicio en tiempo real.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención en funciones de Workforce Management
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad analítica • Competencia de planificación • Análisis y desarrollo de planes de acción • Capacidad de organización • Trabajo en equipo

- **Técnico de Mejora Continua y Proyectos:** Responsable de identificación, lanzamiento, implantación y seguimiento de oportunidades de mejora en el servicio.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención • Conocimiento profundo de metodologías para el análisis de procesos y mejora continua
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de diagnóstico • Competencia de planificación • Gestor de proyectos • Trabajo en equipo • Capacidad de comunicación • Gestor de Equipos

- **Técnico de Infraestructuras:** Responsable de diseñar, configurar, lanzar, implantar y mantener las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio según los requisitos generales, técnicos y funcionales establecidos. Se encargará de planificar y supervisar todas las operaciones en el ámbito de la arquitectura funcional y los puestos de trabajo. A modo ilustrativo y no limitativo, incluye:
 - la telefonía
 - las comunicaciones
 - las aplicaciones u otras herramientas de sistemas
 - la integración entorno voz y datos

Previo a la puesta en marcha del servicio, deberá realizar las pruebas unitarias, integradas y de aceptación de usuario para cada uno de los escenarios definidos, así como documentar y mantener actualizado el mapa tecnológico y funcional.

Posterior a la puesta en marcha, deberá dar soporte a las operaciones para garantizar el correcto funcionamiento de las infraestructuras. A modo ilustrativo y no limitativo, incluye:

- la identificación, el análisis de impacto y la resolución de incidencias
- la realización de tareas de mantenimiento correctivo
- la planificación de tareas de mantenimiento preventivo

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Técnica Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en soporte técnico de servicios atención cliente • Conocimientos tecnológicos y de telecomunicaciones
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de diagnóstico • Competencia de planificación de tareas y organización • Gestión de proyectos • Trabajo en equipo • Proactividad e innovación

1.5.1.3. Asignación de perfiles de agente a servicios

Servicio	Perfil
Atención Telefónica Comercial	Perfil comercial
Atención Back Office Web	Perfil comercial
Atención Redes Sociales	Perfil Comercial

1.5.1.4. Ratios

Puesto	Ratio de agentes asignados
1 coordinador	15 agentes contratados en plataforma física o 10 si los agentes están en teletrabajo

Puesto	Ratio de agentes asignados
1 supervisor	1 supervisor para todo el horario de atención
1 responsable de servicio	exclusivo para el servicio
2 personas de soporte	exclusivo para el servicio

En horario de 8:00h a 21:00h, el servicio deberá contar siempre con un supervisor y los coordinadores necesarios de los inicialmente asignados, y conocidos por SUEZ. En ningún caso podrán ser un agente en funciones de coordinador.

1.5.1.5. Reclutamiento y selección

El ADJUDICATARIO dispondrá de múltiples fuentes de reclutamiento de calidad y fiabilidad que permitan disponer de los perfiles requeridos. Contará con un equipo especializado en procesos de selección para la correcta selección de los distintos perfiles a través de un proceso de selección riguroso que incluya pruebas objetivas y certificadas de personalidad y comportamiento.

En los casos que el cumplimiento del contrato exija nuevas contrataciones de personal o sustitución de personal adscrito a la prestación del contrato, la empresa adjudicataria vendrá obligada a realizar estas contrataciones, en un porcentaje mínimo del 20%, con personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% o personas pertenecientes a colectivos en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social, acreditados por los correspondientes servicios sociales públicos competentes. Esta obligación se hace extensible a las empresas subcontratadas, en su caso.

1.5.1.6. Formación

La formación a los agentes y personal de estructura será responsabilidad del ADJUDICATARIO. Los contenidos de la formación sobre los productos, servicios y sistemas, será definida por SUEZ mediante formación a formadores.

Módulos:

Módulo formativo	Área	Horas estimadas
Introducción a la compañía SUEZ	Negocio	72 Hrs.
Productos y servicios de SUEZ	Negocio	
Procesos de atención cliente	Procesos	
Protocolos y argumentarios de atención	Atención cliente	
Aplicativos	Tecnología	
Canales Atención Área de clientes (OV, Web...)	Atención al Cliente	

Formación inicial exigible por perfil y servicio:

Módulo	Agente	Coord.	Supervisor	Gestor cuenta	Personal soporte
Introducción a la compañía SUEZ	X	X	X	X	X

Módulo	Agente	Coord.	Supervisor	Gestor cuenta	Personal soporte
Productos y servicios de SUEZ	X	X	X	X	X
Políticas de atención cliente	X	X	X		X
Procesos y procedimientos	X	X	X		X
Protocolos y argumentarios de atención	X	X	X		X
Aplicativos de atención cliente	X	X	X		X
Habilidades en excelencia en atención telefónica	X	X			X
Habilidades en comunicación oral y escrita (idioma)	X	X			X

Formación continua exigible por perfil (a cuenta del ADJUDICATARIO):

Módulo	Agente	Coord.	Supervisor	Gestor cuenta	Personal soporte
Horas / año	30	20	20	5	5

La formación de reciclaje incluirá todas aquellas sesiones derivadas de una necesidad de negocio y/o operativa de SUEZ.

. A modo ilustrativo y no limitativo, incluye:

- Acciones divulgativas de lanzamiento de nuevos productos y/o servicios
- Actualización de procedimientos.
- Pruebas de capacitación a elaborar de forma conjunta.
- Pruebas de capacitación a realizar tras la formación impartida. Se tendrá acceso a los resultados de las pruebas en cualquier momento.
- Necesidad de acertar mínimo del 90% de las respuestas del cuestionario. En caso contrario, se deberá repetir la formación y/o las pruebas.
- Las formaciones continuas deberán desplegarse en un tiempo máximo de 7 días hábiles, a contar desde la comunicación de SUEZ.
- Las formaciones necesarias derivadas de errores críticos, reconducción o falta de información de los agentes que hayan sido identificadas en los Planes de Calidad, no serán consideradas formación continua o de reciclaje y correrán a cargo del ADJUDICATARIO.

No estarán incluidas formaciones a necesidad del ADJUDICATARIO (a cuenta del ADJUDICATARIO)

El ADJUDICATARIO deberá detallar el Plan de Formación Continua y Reconducciones en un escenario presencial y en teletrabajo y las evidencias de que los agentes han asimilado los cambios. El ADJUDICATARIO deberá identificar, detallar y planificar las acciones a realizar, así como los mecanismos de seguimiento y control.

1.5.1.7. Motivación

El ADJUDICATARIO deberá realizar acciones y programas para mejorar el clima laboral y la identificación de los agentes con las marcas de SUEZ y sus productos y servicios, en la que podrán participar los responsables de SUEZ en caso de solicitarse.

1.5.1.8. Retribución

El ADJUDICATARIO deberá estar adherido al convenio del Contact-Center y aplicará políticas y elementos retributivos de manera justa y de acuerdo con la normativa laboral y convenios vigentes en cada momento.

1.5.1.9. Gestión de la Igualdad

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Igualdad definido que garantice la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y para eliminar la discriminación por razón de sexo u otras condiciones.

Asimismo, deberá disponer de un porcentaje mínimo de personas con discapacidad según normativa actual.

1.5.1.10. Requisitos de personas

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PER. REQ1	Perfiles técnicos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de los perfiles técnicos establecidos en relación con la formación mínima, experiencia mínima y capacidades. El ADJUDICATARIO deberá asegurar su presencia en el servicio. En concreto para los idiomas, multilingüe castellano-catalán y conocimiento de los otros idiomas establecidos.
PER. REQ2	Asignación de perfiles	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de los requisitos técnicos por parte de SUEZ en relación con la asignación de perfiles de agentes a los servicios. El ADJUDICATARIO garantizará la asignación de perfiles a los servicios y las ratios mínimas establecidos.
PER. REQ3	Ratios	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá cumplir con las ratios mínimas establecidos necesarios y disponer de los mecanismos de control para asegurar los mismos.
PER.R EQ4	RSC	Requisito	El ADJUDICATARIO estará obligado a realizar estas contrataciones, en un porcentaje mínimo del 20%, con personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% o personas pertenecientes a colectivos en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social, acreditados por los correspondientes servicios sociales públicos competentes.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PER. REQ5	Plan de Formación continua	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Formación continua para los agentes y personal de estructura será responsabilidad
PER. REQ6	Motivación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá definir un Programa para la mejora del clima laboral con las marcas de SUEZ y sus productos y servicios.
PER. REQ7	Retribución	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá dar cumplimiento al convenio del Contact-Center de acuerdo con la normativa laboral y convenios vigentes en cada momento
PER. REQ8	Plan de Igualdad	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Igualdad definido que garantice la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y para eliminar la discriminación por razón de sexo u otras condiciones.

1.5.1.11. Aspectos técnicos de valoración de personas

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PER. AV1	Plan de reclutamiento y selección	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan Reclutamiento y Selección en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los mecanismos utilizados para el reclutamiento y selección de las personas - el Plan de Motivación con sus acciones y tiempos de ejecución - los mecanismos de retribución según perfil <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>
PER. AV2	Estructura Organizativa	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de la Estructura Organizativa en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en los capítulos 1.5.1.1. Organigrama, 1.5.1.2. Perfiles, 1.5.1.3. Asignación de perfiles de agente y 1.5.1.4. Ratios del PPT.</p> <p>En ella se deberá detallar la organización del servicio, el número de agentes por coordinador, el porcentaje de dedicación al servicio para cada uno de los perfiles de soporte indicados.</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PER. AV3	Plan de Formación	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Formación en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - las horas de formación inicial y de reciclaje para cada perfil - la metodología utilizada - las evidencias de la capacitación de los agentes - la forma de identificación de las necesidades de formación de reciclaje y el seguimiento del mismo <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

1.5.2. REQUISITOS DE GESTIÓN DE LAS OPERACIONES – CALIDAD

En materia de Calidad, el ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Calidad que deberá incluir:

1.5.2.1. Evaluación de la calidad percibida

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Calidad Percibida con, como mínimo, los siguientes mecanismos de recogida de la Voz del Cliente:

- Encuesta post-llamada (en actividad Atención Telefónica). Se deberá ofrecer, de manera automática vía IVR, pasar la encuesta a un mínimo del 95% de las llamadas. Estos porcentajes podrán ser modificados por SUEZ con un periodo de preaviso de 5 días laborables. Los resultados obtenidos serán objeto de seguimiento a través de un acuerdo de nivel de servicio (SLA).
- Encuesta post-caso (en actividad Back Office Web). Se deberá ofrecer, de manera automática, en porcentajes significativos, sobre los casos cerrados. Estas encuestas serán programadas de forma automática en el CRM de SUEZ. Los resultados obtenidos serán objeto de seguimiento a través de un de un acuerdo de nivel de servicio (SLA), a los cuales el ADJUDICATARIO tendrá acceso.
- Encuesta post-conversación (en actividad Atención Redes Sociales). Se deberá ofrecer, de manera automática, pasar la encuesta a un mínimo del 95% de las llamadas. Estos porcentajes podrán ser modificados por SUEZ con un periodo de preaviso de 5 días laborables. Los resultados obtenidos serán objeto de seguimiento a través de un acuerdo de nivel de servicio (SLA).

Las encuestas deberán contemplar, como mínimo, aspectos de satisfacción sobre la atención recibida y la eficacia de la transacción. Estas encuestas podrán ser activadas, modificadas y/o desactivadas con un periodo de preaviso de 5 días hábiles.

El ADJUDICATARIO deberá definir las acciones a tomar ante posibles desviaciones.

1.5.2.2. Evaluación de la calidad ofrecida

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Calidad Ofrecida con, como mínimo, los siguientes mecanismos de evaluación. A modo ilustrativo y no limitativo:

- Monitorización de una muestra representativa de llamadas y casos que permitan entender el funcionamiento del servicio y la adecuada ejecución por parte de los agentes.
- Los elementos y los volúmenes que monitorizar serán pactados por ambas partes, estableciendo como mínimo, que se deberán realizar 2 monitorizaciones / mes para agentes de más de 3 meses de antigüedad en el servicio y 4 monitorizaciones / mes para agentes de menos de 3 meses de antigüedad en el servicio.
- Estas ratios, podrán ajustarse a nivel individual, estableciendo los agentes / o procesos sobre los cuales realizar un mayor o menor número de monitorizaciones validado previamente con SUEZ.
- Se deberá definir una política de muestreo, que será validada por SUEZ.
- Los aspectos para evaluar serán definidos, calibrados y consensuados por ambas partes.
- Los resultados serán enviados a SUEZ por el canal y la periodicidad establecidos.
- A efectos de cálculo de los indicadores de calidad del servicio de errores críticos se tendrán en cuenta los datos de las monitorizaciones realizadas según la política de muestreos ofrecida por el adjudicatario más todas aquellas escuchas individuales que SUEZ solicite al proveedor para su revisión.
- Adicionalmente, SUEZ podrá contratar los servicios de un externo para realizar una muestra mensual de monitorizaciones de las llamadas y/o casos de los agentes.

Se establecen los siguientes aspectos de valoración cualitativa con el fin de evaluar la calidad de la atención en el servicio prestado y su mejora continua. A nivel ilustrativo y no limitativo:

Elementos de valoración	Descripción	Peso
Saludo / despedida	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de mensaje estándar en toma de contacto • Uso de mensaje estándar de despedida y paso a la encuesta 	5
Tratamiento de la llamada	<ul style="list-style-type: none"> • Uso fórmulas de cortesía antes de la espera y al retomar la llamada • Correcta emisión y recepción de mensajes • Reformulación de datos • Personalización del trato • Sondeo adecuado • Evita silencios • Dirige adecuadamente la conversación 	20
Educación y amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sonrisa telefónica • Simpatía y trato agradable • Escucha activa • No interrumpe • Uso de fórmulas de cortesía 	5
Voz	<ul style="list-style-type: none"> • Tomo modulado y claro • Volumen adecuado • Evita monotonía 	5
Utilización del lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> • Evita muletillas • Lenguaje claro y conciso • Lenguaje adaptado al cliente • Evita tecnicismos • Evita silencios • Uso de mensaje estándar de despedida y paso a la encuesta 	5
Resolución y conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Solución según procedimiento • Argumentario adecuado y correcto • Firmeza y seguridad en las soluciones y decisiones tomadas • Correcto conocimiento de productos y servicios 	50
Existencia de errores críticos	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un error crítico de negocio. • Existencia de un error crítico de cliente. • Existencia de un error crítico de normativa. 	10

Se establecen como Errores Críticos los siguientes aspectos:

Elementos de valoración	Descripción
Error crítico de negocio	<p>No aplicación del procedimiento establecido desde un punto de vista de negocio fruto de una transacción incorrecta, con la posibilidad de generar daño económico a la compañía</p> <p>Algunos ejemplos a modo ilustrativo y no limitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generación de una operación de campo incorrecta • Generación de operaciones de campo disponiendo de información de telelectura • Regularizaciones mal realizadas • Incorrecta consulta de telelectura • Error en tipificación • Actividades mal asignadas • Repartos mal realizados • Revisión errónea de documentación • Derivación a otros canales de forma incorrecta • Error en un cambio de nombre • Incorrecta actualización bases de datos
Error crítico de cliente	<p>No aplicación del procedimiento establecido desde un punto de vista de cliente fruto de haber facilitado información errónea, haber realizado un trato inadecuado, o no haber resuelto el caso.</p> <p>Algunos ejemplos a modo ilustrativo y no limitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No realizar la gestión solicitada • No revisar requerimientos anteriores • Solicitar documentación al cliente que ya ha facilitado
Error crítico de normativa	<p>No a aplicación del procedimiento desde un punto de vista normativo fruto de una incorrecta mención de condiciones legales, incorrecta aplicación de RGPD o procedimientos internos.</p> <p>Algunos ejemplos a modo ilustrativo y no limitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar información a personas no titular • Omisión de autorizaciones • Error u omisión de clausulado en contratación y cambios de titular • Error en el tratamiento de datos personales de cliente • Reclamación mal resuelta • No finalización de una gestión que podría haberse cerrado

En caso de errores críticos puntuales, si aplica la subsanación, se exigirá en un plazo máximo de 6 horas. En caso de errores críticos generalizados motivado por la falta de formación o capacitación del

personal, se exigirá adicionalmente un Plan de Remediación que deberá contemplar como mínimo las principales acciones a realizar, las personas implicadas y/o responsables y el calendario propuesto). Este Plan de Remediación deberá ser diseñado e implantado en un plazo máximo de 5 días hábiles. A la semana de su finalización, el ADJUDICATARIO deberá presentar a SUEZ un informe con los resultados obtenidos. Todos los errores críticos deberán ser comunicados fehacientemente a SUEZ en un plazo inferior a 24 horas desde su detección.

El coste de la subsanación de errores críticos será asumido por el ADJUDICATARIO en la medida en que tales acciones corrigen un incumplimiento de los términos establecidos en este contrato y sus anexos por parte de éste junto con las penalizaciones derivadas a efectos de su aplicación en cuanto a los indicadores de servicio acordados. En caso de que el ADJUDICATARIO no implementara dichas acciones dentro del plazo acordado entre las Partes se aplicará lo indicado en el Mecanismo sobre resolución de conflictos. Se procederá a la subsanación de estos errores según el procedimiento establecido en el capítulo 1.5.2.2. [Evaluación de la calidad ofrecida](#).

Aquellas situaciones que podrán generar penalizaciones son las siguientes:

- No presentación del Plan de Remediación en plazo: 1 día de facturación del servicio por día de retraso en la implantación del Plan.
- Implantado el Plan de Remediación, si el error persiste: 1 día de la facturación del servicio por día en que prosiga el error.

A efectos del presente contrato, se consideran errores económicos las situaciones provocadas por personal del ADJUDICATARIO que causen un perjuicio económico directo a SUEZ. A modo ilustrativo y no limitativo, se considerará perjuicio económico cualquier pérdida generada a SUEZ o sanción dirigida a SUEZ con motivo de una mala praxis del personal del ADJUDICATARIO que derive en un error crítico. El ADJUDICATARIO deducirá de su facturación mensual el importe completo del Error Económico.

1.5.2.3. Control de calidad (escuchas)

El ADJUDICATARIO deberá habilitar mecanismos para la realización de escuchas en tiempo real. SUEZ tendrá derecho de realizar escuchas en tiempo real, desde sus propias oficinas, desde las oficinas del proveedor, o de forma virtual, sin necesidad de estar físicamente en el centro, a través de llamada desde el exterior o acceso web.

A modo ilustrativo y no limitativo:

- La evaluación cualitativa se realizará mediante escuchas aleatorias sobre los servicios prestados: llamadas, actividades abiertas de Back Office Web o expedientes cerrados. El volumen será establecido por SUEZ.
- En caso de llamada telefónica, las escuchas también podrán realizarse en tiempo real y la monitorización podrá ser “en silencio” o con posibilidad de intervenir en la conversación.
- Las escuchas serán seleccionadas mensualmente por SUEZ o por un externo designado por SUEZ.
- Se facilitará los accesos o grabaciones necesarios para la realización de estos controles de calidad, notificando con un mínimo de 5 días hábiles de antelación. En casos puntuales y por causas de fuerza mayor, este plazo podrá verse reducido.
- Derecho a llevar a cabo auditorías de carácter medioambiental, de seguridad laboral o prevención de riesgos laborales o de cumplimiento de aspectos de procesos, sistemas u organización con un máximo de 1 inspección de cada tipo por año.

- Si cualquier informe de Auditoría revelara que no ha cumplido con alguna de las obligaciones incluidas en este Contrato, se obliga a tener en cuenta y poner en práctica las recomendaciones junto con asumir las penalizaciones derivadas de la cuantificación de dichos errores en los indicadores asociados.

1.5.2.4. Sesiones de calibración

Se establecerán unas sesiones de calibración periódicas de los servicios, con frecuencia semestral, salvo que por cambios en los métodos de evaluación o desviaciones se deban efectuar a demanda.

Los participantes en estas sesiones deberán ser representantes de SUEZ y responsables del equipo de calidad del ADJUDICATARIO, existiendo la posibilidad de asistencia por algún auditor externo definido por SUEZ.

El objetivo de estas sesiones será inicialmente consensuar los criterios de evaluación de la calidad ofrecida y con posterioridad, la identificación y puesta en marcha de acciones correctivas sobre las desviaciones de la calidad en los servicios.

1.5.2.5. Costes de la gestión de la calidad

El coste de la aplicación de las recomendaciones de una Auditoría será asumido por el ADJUDICATARIO en la medida en que tales recomendaciones corrigieran un incumplimiento de los términos establecidos en este contrato y sus anexos por parte de éste. En caso de que el ADJUDICATARIO no implementara dichas recomendaciones dentro del plazo acordado entre las Partes se aplicará lo indicado en el Mecanismo sobre resolución de conflictos.

Como resultado de las auditorías realizadas, principalmente en la revisión de la gestión de casos, SUEZ podrá generar actividades de corrección de situaciones erróneas que deberán ser gestionadas, sin coste, por parte del proveedor.

1.5.2.6. Requisitos de la gestión de las operaciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
OPE. REQ1	Calidad ofrecida	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de todos los medios humanos y materiales para realizar 3 monitorizaciones / mes para agentes de + 1 mes de antigüedad en el servicio y 6 monitorizaciones / mes para agentes de - 1 mes de antigüedad en el servicio.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
OPE. REQ2	Calidad percibida	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá disponer de todos los medios humanos y materiales para realizar los siguientes tipos de encuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta post-llamada (en actividad Atención Telefónica). Se deberá poder ofrecer, de manera automática vía IVR, pasar la encuesta a un mínimo del 95% de las llamadas. ○ Encuesta post-caso (en actividad Back Office Web) vía mail. Se deberá poder ofrecer, de manera automática, en porcentajes significativos, sobre los casos cerrados. ○ Encuesta post-conversación (en actividad RRSS) <p>Las encuestas deberán poder ser activadas, modificadas y/o desactivadas con un periodo de preaviso de 5 días hábiles.</p>
OPE. REQ3	Plan de Subsanación / Remediación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Subsanación y/o Remediación de errores críticos. En caso de errores críticos puntuales, si aplica la subsanación, se exigirá en un plazo máximo de 6 horas.
OPE. REQ4	Escuchas	Requisito	El ADJUDICATARIO habilitará mecanismos para la realización de escuchas en tiempo real.
OPE. REQ5	Gestión del conocimiento	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de la capacidad de desarrollo y automatización de argumentarios asociados a los procesos de negocio.
OPE. REQ6	Plan de Monitorización	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Monitorización, tanto a nivel individual de agente y como agregado del servicio.
OPE. REQ7	Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de una memoria explicativa de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento

1.5.2.7. Aspectos técnicos de valoración de la gestión de las operaciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
OPE. AV1	Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento	Aspecto técnico de valoración subjética	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el número de monitorizaciones mensuales totales y por agente - los mecanismos y procedimientos de presentación de resultados a SUEZ - las acciones, perfiles implicados y tiempo de dedicación a la reconducción - las herramientas para la elaboración de argumentarios - la metodología utilizada para asegurar el correcto grado de conocimientos de todos los agentes y perfiles de soporte <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

1.5.3. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA

1.5.3.1. Plataformas

Ubicación

El ADJUDICATARIO deberá disponer un mínimo de dos plataformas principales ubicada una de ellas en un radio no superior a 20 km de Barcelona ciudad y la otra ubicada en Tenerife. Estos centros deberán disponer de un mínimo de posiciones desde las que prestar todos los servicios. Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá tener la capacidad de ofrecer el servicio 100% en presencial. Se deberá garantizar en todo momento un 100% de puestos de trabajo en formato teletrabajo.

Transcurrido 1 año desde el inicio de las operaciones, el ADJUDICATARIO deberá poder prestar un mínimo de un 30% de su actividad total anual en la plataforma de Tenerife. Esta cifra será confirmada por SUEZ en los órganos de gobierno establecidos para el seguimiento de las operaciones.

Local

El local o ubicación donde prestar el servicio deberá cumplir a modo ilustrativo y no limitativo con las siguientes características:

- Localización con facilidad de acceso a trabajadores por sus propios medios o transporte público frecuente sincronizado con cambios de turnos
- Configuración de los espacios de tal forma que permita adaptarse a un trabajo físicas bajo medidas extraordinarias de restricción.
- Disponer de:
 - Espacios amplios y agradables
 - Salas de operación amplias y agradables, separadas de zonas de recepción, administración por control de acceso
 - Salas de formación, con espacio para más del 10% de los puestos
 - Almacenes
 - Salas de reuniones
 - Salas de entrevistas
 - Sala técnica aislada y con control de accesos
 - Sala de descanso, con espacio para más del 10% de puestos

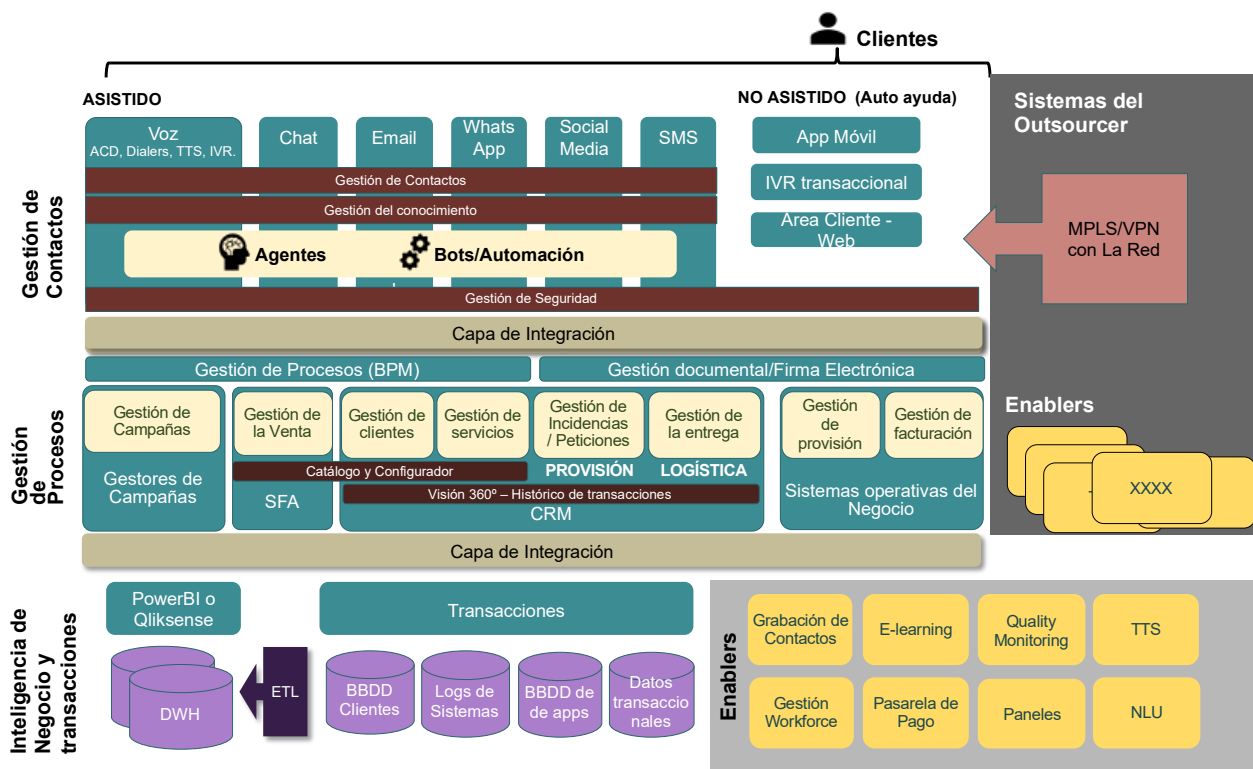
1.5.3.1.1. Requisitos de las plataformas

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PLAT REQ1	Ubicación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer como mínimo de dos plataformas principales y una de contingencia. Una plataforma principal y una plataforma de contingencia ubicadas en un radio no superior a 20 km de Barcelona ciudad. La segunda plataforma principal ubicada en Tenerife.
PLAT. REQ2	Plataforma contingencia	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de una plataforma principal y de contingencia ubicadas en direcciones diferentes, y con redundancia entre centros.
PLAT. REQ3	Accesos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá ubicar la plataforma en una localización con facilidad de acceso a trabajadores por sus propios medios o transporte público frecuente sincronizado con cambios de turnos

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PLAT. REQ4	Configuración de espacios	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá configurar los espacios de tal forma que permita adaptarse a un trabajo físicas bajo medidas extraordinarias de restricción.
PLAT. REQ5	Disponibilidad de salas	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer en la plataforma principal de: <ul style="list-style-type: none"> • Espacios amplios y agradables • Salas de operación amplias y agradables, separadas de zonas de recepción, administración por control de acceso • Salas de formación, con espacio para más del 10% de los puestos • Almacenes • Salas de reuniones • Salas de entrevistas • Sala técnica aislada y con control de accesos • Sala de descanso, con espacio para más del 10% de puestos
PLAT. REQ6	Teletrabajo	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá tener la capacidad de ofrecer el servicio 100% con presencia. Asimismo, se deberá garantizar en todo momento el 100% de puestos en teletrabajo.
PLAT. REQ7	Plataforma Tenerife	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá poder prestar un mínimo de un 30% de su actividad total anual en la plataforma de Tenerife transcurrido 1 año desde el inicio de las operaciones.

1.5.3.2. Arquitectura funcional

Para facilitar una base común de lenguaje respecto a diferentes funcionalidades, se utiliza el siguiente modelo de referencia para elaborar los requisitos.



Modelo de referencia

Capa de Gestión de Contactos

En el modelo de referencia, la capa de gestión de contactos es donde entran y salen los diferentes canales de comunicación con el cliente. Se refiere al sistema que unifica el tratamiento de todas las interacciones con el cliente: identificación de cliente, motivo del contacto, enrutamiento, gestión de colas y esperas.

Los procesos de Gestión de Contacto cubren la identificación, registro, enrutado y gestión de colas y abandonos de contactos entrantes y salientes a través de todos los canales.

Capa de Integración

Las capas de información reflejan las áreas en la que se requieren interoperabilidad de funcionalidades entre sistemas.

Capa Gestión de Procesos

En la capa de gestión de procesos se encuentran los elementos relacionados con las principales tareas que son para la entrega del servicio al cliente.

Capa "Enablers" del Contact-Center

Los "Enablers" son funcionalidades que apoyan la gestión, operación, y optimización de la operatividad del centro. A modo ilustrativo y no limitativo, se incluye:

- la grabación de interacciones
- monitorización de la calidad
- Workforce Management (WFM)
- plataforma de E-learning
- inteligencia del negocio y transacciones
- Reporting
- Business Intelligence (BI)
- Información

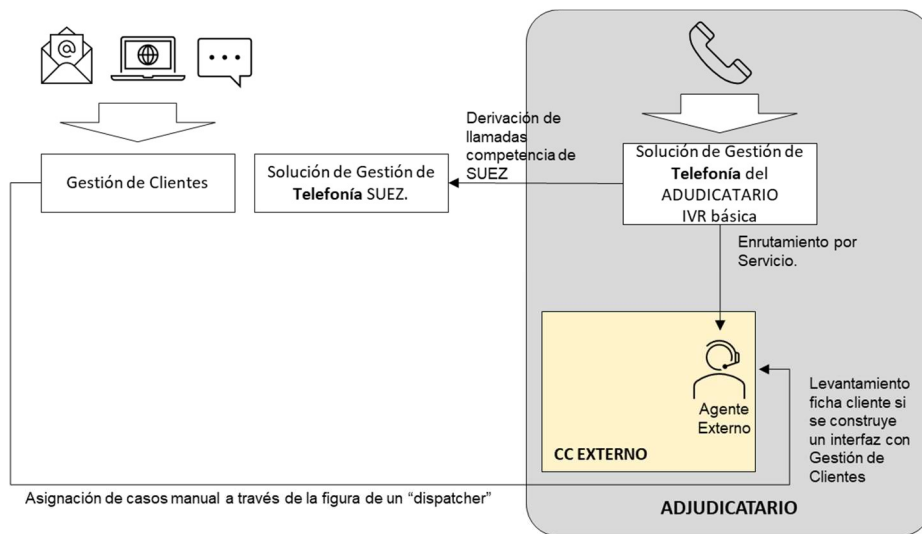
Capa de Inteligencia del Negocio y transacciones

La capa de inteligencia de negocios contiene los componentes necesarios para la ejecución de transacciones, el almacenaje de datos, BBDD, logs y otras fuentes de sistemas, su potencial extracción, transformación, y carga (ETL) a una Datalake y/o data warehouse, y una capa de presentación y análisis. Aunque hay toda una escuela de información sobre esta área, el objetivo dentro del modelo de referencia es reflejar la necesidad de tener unificada la información alojada en distintos subsistemas para poder explotar datos para un cuadro de mando integral útil para la operación y negocio.

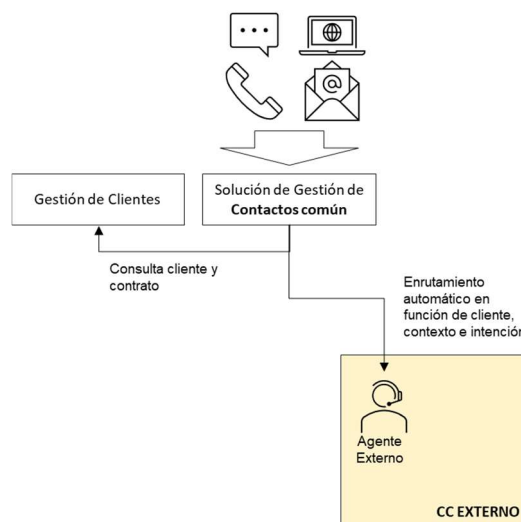
Escenarios a cotizar

Para cada uno de los servicios del LOTE 1, el ADJUDICATARIO deberá analizar y valorar tres escenarios tecnológicos que deberán ser cotizados por separado. Estos escenarios son:

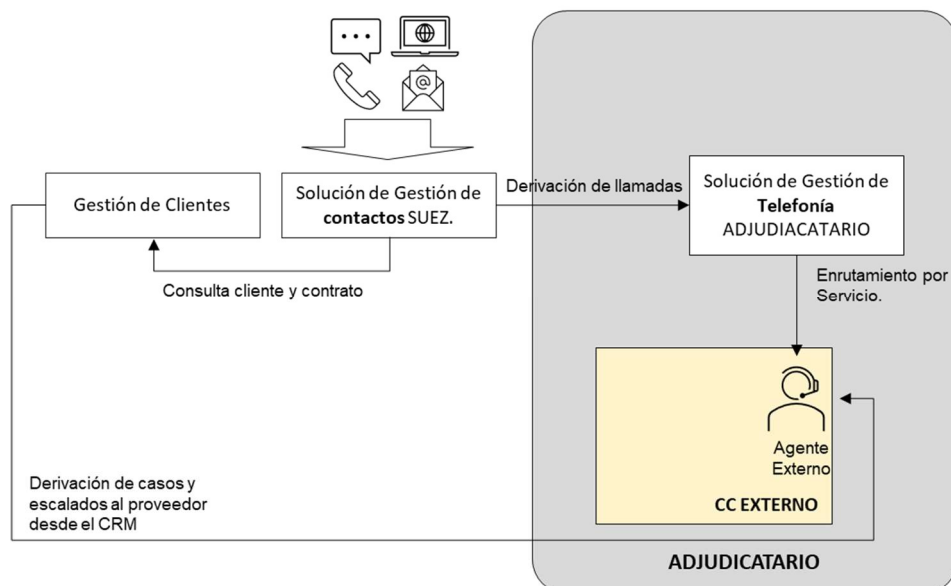
- **Escenario 1 (Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO):** las interacciones no-voz se gestionan a través de solución de gestión de clientes propiedad de SUEZ (web to case, mail to case, chat to case), a la cual deberá tener conectividad. El ADJUDICATARIO proporcionará una solución de telefonía para las interacciones voz que le permita identificar al cliente y su intención. En este escenario, el ADJUDICATARIO es dueño y responsable del enrutamiento. En función del servicio y la tipología se transferirá interna o externamente a SUEZ según la definición de los servicios a subcontratar definidos en el presente documento en el capítulo Carta de Servicios del LOTE 1.



- Escenario 2 (Gestión de Contactos propiedad de SUEZ):** la solución de Gestión de Contactos es Onmicanal y propiedad de SUEZ. Los contactos serán recibidos por parte de SUEZ y serán derivados al ADJUDICATARIO según la definición de los servicios a subcontratar definidos en el presente documento en el capítulo 1.1. [Carta de servicios](#) del LOTE 1. En este escenario, SUEZ es dueño y responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO se adherirá 100% a la solución de gestión contactos Onmicanal de SUEZ, incluyendo también los “enables” de Contact-Center. Únicamente se precisará del ADJUDICATARIO la conectividad a los aplicativos de SUEZ y la disposición de los equipos e infraestructura necesaria para los puestos de trabajo.



- Escenario 3 (SUEZ es responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO dispone de su propia solución de contactos):** Los contactos serán recibidos por parte de SUEZ y serán derivados al ADJUDICATARIO según la definición de los servicios a subcontratar definidos en el presente documento en el capítulo Carta de Servicios del LOTE 1. En este escenario, SUEZ es dueño y responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO utilizará su propia solución de contactos.



El cambio de escenario se notificará al ADJUDICATARIO con un preaviso de 15 días de antelación, momento en el cual se consensuará y validará el Plan de Transición Tecnológica.

1.5.3.2.1. Requerimientos tecnológicos mínimos para los tres escenarios

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF. REQ1	Gestión de clientes	Requisito	<p>Para acceder a la solución de gestión de clientes, el ADJUDICATARIO proveerá de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conexión en el centro de datos del ADJUDICATARIO de los equipos de comunicaciones de la red corporativa de SUEZ, así como el soporte y manos remotas para la instalación de estos y de las líneas de comunicaciones que SUEZ estime. - Acceso inmediato al centro de datos del ADJUDICATARIO previa petición de SUEZ a sus proveedores de comunicaciones en caso de incidencia o mantenimiento de la red corporativa - Servicio de manos remotas para soporte e incidencias. <p>La solución de gestión de clientes se instalará en los equipos del ADJUDICATARIO, por lo que será responsable del soporte de sus puestos de trabajo.</p>
AF. REQ2	Uso equipos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá instalar, dar soporte y velar por el correcto uso en sus equipos de aquellos softwares de seguridad que SUEZ solicite.
AF. REQ3	Medidas de seguridad	Requisito	En todos los equipos se aplicarán las medidas de seguridad como aplicación de parches mensualmente, denegar permisos elevados a los usuarios y servicio de antivirus y/o EDR actualizado.

1.5.3.2.2. Escenario 1 (Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO)

1.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales

Capa de Gestión de Contactos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ1	Telefonía Contact-Center	Requisito	<p>El subsistema de telefonía para el Contact-Center incluye las siguientes funcionalidades:</p> <p>Recepción y control de la llamada</p> <ul style="list-style-type: none"> Herramienta IVR - IVR programable vía desarrollador visual de flujos de IVR, que incluye, la gestión de colas, anuncios, las condicionantes y variables para la creación de árboles complejos. Posibilidad de crear IVRs de prueba y probar con número públicos de prueba, y luego asociar las IVR los números reales. CTI/API para permitir usar información externa (i.e. datos cliente) para informar la lógica de enrutamiento. Conectividad con webservices con aplicativos SUEZ para la funcionalidad de introducción desasistida de lecturas y apantallamiento de datos de clientes en sistema SUEZ. Identificación de abandonos y un tratamiento para automáticamente crear un listado de outbound, Control de llamada Hold, recuperar, llamada en tres, transferencia a ciegas, transferencia asistida a los diferentes endpoints (extensión, anuncio, otra cola etc.) Alertas y bloqueo de hiperactividad Derivar manualmente a IVR de cobro automático (pasarela de pago Suez) con retorno de llamada al agente en caso de fallo. Detener y retomar la grabación. <p>Anuncios y notificaciones a cliente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> tiempo de espera actual número de llamadas en cola y posición en la cola distintos mensajes en función del tiempo en cola archivos de sonido calendario (p.eg fuera de horario)
AF.E1. REQ2	Locuciones y mensajes de voz	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá tener capacidad para realizar cambios en las locuciones y mensajes de voz en un plazo no superior a 15 minutos en el Servicio de Atención Telefónica Comercial.</p>

AF.E1. REQ3	Enrutamiento	Requisito	<p>El motor de enrutamiento del sistema de telefonía enruta a agentes a través de un elemento de orquestación en función de reglas de negocio configurables en base a distintos criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de listas • Enrutamiento por origen • Enrutamiento por destino • Enrutamiento por IVR • Enrutamiento por skill • Enrutamiento por reglas de negocio • Enrutamiento por perfil de cliente • Enrutamiento a empleado concreto • Enrutamiento al último empleado • Enrutamiento alternativo por no contestación • Enrutamiento alternativo por saturación • Enrutamiento alternativo por porcentaje • Enrutamiento alternativo por nivel de servicio • Enrutamiento por horario • Enrutamiento por calendario • Enrutamiento por contexto (texto e-mail) • Enrutamiento por cualquier dato disponible en la BBDD del CRM
AF.E1. REQ4	Gestión de buzones	Requisito	<p>La solución permite definir buzones de voz donde el cliente pueda dejar sus datos y el asunto de su interacción en caso de esperas prolongadas o dentro del propio flujo de la conversación.</p>
AF.E1. REQ5	Monitorización	Requisito	<p>La solución permite la monitorización en tiempo real de conversaciones, independientemente del canal. La monitorización podrá ser “en silencio” o con posibilidad de intervenir en la conversación.</p> <p>Se puede acceder a la monitorización sin necesidad de estar físicamente en el puesto de trabajo. Se puede realizar a través de llamada desde el exterior o acceso web.</p>
AF.E1. REQ6	Gestión de estados de agentes	Requisito	<p>La solución permite al agente reportar el estado en el que se encuentra en cada momento, tanto en tiempo real como en modo histórico. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible • Ausente • Descanso • Back Office <p>La creación y edición de estados será administrable por el Adjudicatario.</p>

Capa “Enablers” del Contact-Center

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ7	Grabación de audio	Requisito	La solución graba los contactos de voz en audio. La solución permite dos modos de escucha de las grabaciones: <ul style="list-style-type: none"> sólo la escucha de las grabaciones de audio para el propósito de quality monitoring
AF.E1. REQ8	Búsqueda grabaciones	Requisito	La solución deberá permitir la búsqueda, localización y acceso a las grabaciones de forma remota por diferentes criterios: <ul style="list-style-type: none"> Fecha y hora de llamada. Grupo de atención de la llamada (VDN, skill). Agente. DNIS (teléfono del llamante).
AF.E1. REQ9	Grabación pausada	Requisito	La solución permite que las grabaciones automáticas se pausan temporalmente de forma manual.

- El ADJUDICATARIO deberá tener sistema de grabaciones.
- Se deberá dar acceso remoto a la herramienta a las personas designadas por SUEZ.
- La propiedad de las grabaciones será de SUEZ. Como encargado del tratamiento, el ADJUDICATARIO deberá eliminar estas grabaciones según marca la normativa de protección de datos vigente.
- El ADJUDICATARIO deberá entregar las grabaciones de las llamadas a SUEZ en base al siguiente proceso:
 - SUEZ facilitará un servicio FTP seguro para que el ADJUDICATARIO deposite diariamente las grabaciones realizadas en el día anterior.
 - SUEZ definirá el formato de las grabaciones y su encriptación. Actualmente se reciben los archivos de audio en formato NMF y comprimidos.
 - Las grabaciones se dejarán en el orden y carpeta establecidos por SUEZ. Actualmente el orden establecido es por carpeta AAAA/MM/DD.
- Se definirá un nombre de archivo para cada grabación, compuesto por los siguientes campos:
 - Fecha y hora de inicio de la llamada en formato AAAAMMDD_HHMMSS.
 - ID del agente que haya atendido la llamada.
 - ID del servicio y/o campañas.
 - Teléfono afectado.
- La estructura final quedaría:
 - AAAAMMDD_HHMMSS_IDAgente_IDServicio_teléfono.nmf
- El ADJUDICATARIO deberá guardar las grabaciones hasta que se verifique de la correcta recepción por parte de SUEZ, una vez comprobada la recepción deberá proceder a su eliminación, dando cumplimiento a la normativa vigente en materia de protección de datos.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ10	Grabaciones con feedback 360°	Requisito	<p>La solución permite usar las grabaciones de audio para propósitos de coaching de los agentes. La solución gestiona dos posibles procesos de monitorización y feedback no presencial y presencial, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación por el supervisor/coordinador de Calidad • Evaluación con formularios y evidencias enviado al agente • Notificaciones a los intervinientes de actividad sobre evaluaciones • Documentación de coaching • Feedback de Agente a la evaluación • Input de otros si fuera necesario para completar el 360 – compañeros o superiores
AF.E1. REQ11	Gestión formularios	Requisito	<p>La solución permite la gestión de formularios para las observaciones del agente que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El modelo de valoración de calidad • Vínculos y/o referencias a las evidencias encontradas en las grabaciones soportando las valoraciones realizadas • Espacio para feedback del empleado • Espacio para comentarios del Supervisor y/o el equipo en su caso • Fechas y horas de las varias actividades como registro.
AF.E1. REQ12	Informe de resultados	Requisito	<p>La solución genera informes tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • por cada observación del agente, • informes agregados sobre varias observaciones por un agente • informes agregados sobre agente en un equipo • puntuaciones agregadas por equipo, agente, cola, servicio

Gestión de Workforce (WFM)

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ13	Previsión de la demanda	Requisito	<p>La solución funcional de Workforce Management aporta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recogido del histórico de datos (llamadas, niveles de servicio, disponibilidad de recursos, etc.) • La recogida de inputs de negocio • El modelo de previsión
AF.E1. REQ14	Dimensionado	Requisito	<p>La solución facilita el proceso de dimensionado a través de los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inputs previsiones • Cálculo de recursos • Cálculo de turnos • Asignación y publicación de turnos • Análisis de desviaciones

			<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctoras
AF.E1. REQ15	Conducción	Requisito	<p>La solución facilita la optimización de los recursos a través de una conducción en tiempo real que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alimentación de datos en tiempo real Análisis de desviaciones demanda Análisis de desviaciones recursos Planificación y seguimiento de acciones correctoras Utilización de escenarios "What-if"
AF.E1. REQ16	Reporting	Requisito	<p>Los informes del proceso de WFM y la gestión en tiempo real se gestionan desde el módulo de WFM pero también se vuelcan al BI para su incorporación en el análisis con otros datos de la operación.</p>

Plataforma de E-learning

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ17	Píldoras	Requisito	La solución proporciona una plataforma con módulos predefinidos que los agentes suscriben y ejecutan sobre cualquier contenido que los responsables del Contact-Center quiere formar a los agentes (i.e. no es solo e-learning sobre la solución)
AF.E1. REQ18	Exámenes cortos	Requisito	La solución permite que los agentes tomen pequeños "quizes" o exámenes cortos sobre módulos pequeños de contenido
AF.E1. REQ19	Registro	Requisito	La solución mantiene un registro de la formación de cada agente, puntuaciones finales, fechas de terminación etc.

Capa Inteligencia del Negocio y Transacciones

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Reporting

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ20	KPIs principales	Requisito	<p>La solución puede reportar en tiempo real y en modo histórico los parámetros básicos del servicio, tanto del canal telefónico como de los canales digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Volúmenes. Niveles de servicio. Niveles de atención. Todos los tiempos asociados a las interacciones. Todos los tiempos asociados a los empleados. Monitorizaciones de calidad. <p>Estos indicadores podrán ser analizados por cualquier dimensión (Tipología de contacto, origen, destino, servicio, empleado, grupo de empleados, etc.).</p>

AF.E1. REQ21	Exportación de datos	Requisito	La solución, y todos sus componentes no integrales, tendrá las capacidades de extracción, transformación y carga de datos de interacciones individuales e información agregada para su posterior tratamiento por una solución de BI.
-----------------	----------------------	-----------	--

Integración entorno de Voz y Datos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Comunicaciones

Para las interacciones con el cliente, el ADJUDICATARIO proveerá de:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ22	Conectividad con red pública	Requisito	Conectividad con la red pública de voz son los números geográficos que indique SUEZ. Sobre estos números SUEZ configurará números 900. La titularidad de los números geográficos será del ADJUDICATARIO, pero el ADJUDICATARIO se obliga a ceder dicha titularidad en cualquier momento de la ejecución del contrato.
AF.E1. REQ23	Desvíos	Requisito	Posibilidad de realizar desvíos de llamada a través de la red pública (enlaces primarios o equivalentes) hasta los números geográficos que indique SUEZ con un número de canales suficiente para que no se pueda bloquear ningún desvío.
AF.E1. REQ24	Derivación	Requisito	Trunk SIP para la derivación de las llamadas a la plataforma de telefonía del ADJUDICATARIO.
AF.E1. REQ25	Disponibilidad	Requisito	Al menos dos SBC (Session Border Controller) para dotar de seguridad e Inter operatividad al servicio de Trunk SIP. Estarán configurados en alta disponibilidad para asumir la carga en caso de caída de uno de ellos.
AF.E1. REQ26	Canales conectividad	Requisito	Tanto los canales de la conectividad con la red pública de voz como los canales del Trunk SIP se han de dimensionar para que permitan asumir la carga estimada más un 20% de holgura.
AF.E1. REQ27	Acceso internet	Requisito	Un acceso a internet con un operador de telecomunicaciones. Un segundo acceso a internet con un segundo operador de telecomunicaciones que ni comparta rutas en internet ni red de acceso con el primer operador. Ambos accesos a internet deberán estar dimensionados para asumir en caso de avería el total del tráfico de entrada y salida, así como disponer de un mecanismo de Backup automático entre ellos.
AF.E1. REQ28	Caudal	Requisito	Todos los accesos deberán disponer de caudal garantizado para asumir la demanda de comunicaciones que se necesite en cada momento.

El volumen de canales con red pública y con el Trunk SIP lo deberá justificar el ADJUDICATARIO en su oferta en base a los datos de demanda (llamadas, duración, colas, etc.) que proporciona el ADJUDICATARIO.

En materia de seguridad el ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Disponer de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.

Si el ADJUDICATARIO no dispone previamente de certificación, emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego, después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá superar una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que actualmente el ADJUDICATARIO esté aplicando en sus sistemas de información (activos, información) con los que deban prestarse los servicios objeto del presente Pliego y con los que ya esté prestando servicios de Atención Telefónica Comercial, Back Office Web y/o Atención de RRSS. Para ello, deberá contratarse con una empresa acreditada y homologada a nivel nacional para la realización de auditorías en materia de seguridad de la información y Esquema Nacional de Seguridad. El plazo máximo para la realización de esta auditoría es de 1 mes a contar a partir de la propuesta de adjudicación.

Como mínimo, se deberán auditar las medidas de seguridad del ENS que se incluyen en el Anexo 17.1 del Pliego de Condiciones Generales.

Una vez superada la auditoría y formalizado el contrato será indispensable que transcurridos 6 meses del inicio del contrato, que el ADJUDICATARIO obtenga la certificación expedida por Entidad de Certificación Acreditada correspondiente al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para cada uno de los sistemas de información del ADJUDICATARIO destinados a los servicios a prestar, descritos en este pliego.

La auditoría previa a que se refiere este apartado y la propia certificación del nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad deberá realizarse con relación a las medidas de seguridad establecidas por el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica u otra norma que posteriormente lo actualice o sustituya y resto de normativa vigente en materia de seguridad de la información.

En caso de que no se obtenga esta certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada en el plazo establecido, este hecho podrá ser objeto de finalización del contrato según se indica en el Pliego de Condiciones Generales.

Durante la prestación del servicio, el ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos. A modo ilustrativo y no limitativo los contenidos de dicha formación serán sobre:

- Aspectos básicos y esenciales en materia de protección de datos de carácter personal conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Conceptos y aspectos esenciales de la atención de los derechos de los interesados de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición (ARCO+).

- Detección, identificación y cómo evitar la comisión de brechas o violaciones de datos personales en sus tres dimensiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El ADJUDICATARIO deberá presentar evidencias de la realización de dichas formaciones, de los asistentes a las mismas, y del resultado de las pruebas de conocimiento adquirido. En caso de que no se obtenga una nota promedio de 8 sobre 10 en una sesión, el ADJUDICATARIO deberá realizar acciones formativas de refuerzo en un plazo máximo de 5 días laborables posteriores a la formación.

El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ cualquier brecha datos personales o de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales desde que tenga conocimiento de la misma.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ29	Certificación ENS	Requisito	Si no dispone de la certificación con anterioridad, el ADJUDICATARIO se compromete a obtener la certificación ENS de nivel medio para cada uno de sus sistemas de información con los que preste los servicios objeto del presente contrato a los 6 meses del inicio de las operaciones.
AF.E1. REQ30	Renovación certificación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá renovar cada 2 años las certificaciones obtenidas en materia de seguridad, ENS o cualquier norma posterior que la modifique. También deberá renovar la certificación ENS en caso de modificación de las medidas de seguridad que correspondan al nivel medio por cambio normativo.
AF.E1. REQ31	Auditoría ENS	Requisito	Si no dispone de la certificación ENS nivel medio con anterioridad, después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá superar una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio del Anexo II según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en los sistemas de información con los que vaya a prestar los servicios a que se refiere este pliego, en relación a servicios similares que ya esté prestando.
AF.E1. REQ32	Formación en protección de datos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos.
AF.E1. REQ33	Brechas de datos personales	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ cualquier brecha de datos personales o de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales desde que tenga conocimiento de la misma.
AF.E1. REQ34	Restauración	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá desarrollar las siguientes medidas de seguridad en relación con la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a la información de forma rápida en caso de incidente físico o técnico. <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de identificación, registro y gestión de incidencias. • Sistema de gestión de copias de respaldo y recuperación de datos

			<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) / Grupo electrógeno • Plan de continuidad de negocio • Plan de continuidad o contingencia TIC • Plan de Recuperación ante desastres (PRD) • Sistema informático redundante
--	--	--	---

Terminales

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ35	Extensiones	Requisito	La solución permite extensiones físicas SIP o softphone soportando estándares del mercado. Soporte extensión SIP con Power over Ethernet (802.3af/at)
AF.E1. REQ36	Extensión Virtual	Requisito	La solución permite asignar una extensión a un usuario y que dicha extensión va donde vaya el usuario y donde se conecte ese usuario con su PC u otra diapositiva IP.

1.5.3.2.2. Aspectos técnicos de valoración de la arquitectura funcional

Se valorará que el ADJUDICATARIO tenga las siguientes capacidades técnicas:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. AV1	Omnicanalidad	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Infraestructura en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la integración de canales de entrada, teléfono, correo, web, whatsapp, RRSS - la solución y capacidad para la recepción de skills y locuciones de mensajería - soluciones de call me back - soluciones de grabación de audio y video (navegación del agente) - módulo de supervisión del servicio y posibles integraciones de telefonía-CRM - Adaptación a los cambios de escenarios - Capacidad de integración a soluciones Omnicanal a la plataforma externa como CRM, etc. <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

1.5.3.2.3. Escenario 2 (Gestión de Contactos propiedad de SUEZ)

1.5.3.2.3.1. Requisitos funcionales

Integración entorno de Voz y Datos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Comunicaciones

Para las interacciones con el cliente, el ADJUDICATARIO proveerá de:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E2. REQ1	Acceso internet	Requisito	Un acceso a internet con un operador de telecomunicaciones. Un segundo acceso a internet con un segundo operador de telecomunicaciones que ni comparta rutas en internet ni red de acceso con el primer operador. Ambos accesos a internet deberán estar dimensionados para asumir en caso de avería el total del tráfico de entrada y salida, así como disponer de un mecanismo de Backup automático entre ellos.
AF.E2. REQ2	Sedes	Requisito	En el caso de que el adjudicatario disponga de varias sedes, emplazamientos o personal en teletrabajo, la conectividad siempre se realizará a través de una única sede principal.
AF.E2. REQ3	Caudal	Requisito	Todos los accesos deberán disponer de caudal garantizado para asumir la demanda de comunicaciones que se necesite en cada momento.

Seguridad

En materia de seguridad el ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Disponer de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.

Si el ADJUDICATARIO no dispone previamente de certificación, emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego, después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá superar una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que actualmente el ADJUDICATARIO esté aplicando en sus sistemas de información (activos, información) con los que deban prestarse los servicios objeto del presente Pliego y con los que ya esté prestando servicios de Atención Telefónica Comercial, Back Office Web y/o Atención de RRSS. Para ello, deberá

contratarse con una empresa acreditada y homologada a nivel nacional para la realización de auditorías en materia de seguridad de la información y Esquema Nacional de Seguridad. El plazo máximo para la realización de esta auditoría es de 1 mes a contar a partir de la propuesta de adjudicación.

Como mínimo, se deberán auditar las medidas de seguridad del ENS que se incluyen en el Anexo 17.1 del Pliego de Condiciones Generales.

Una vez superada la auditoría y formalizado el contrato será indispensable que transcurridos 6 meses del inicio del contrato, que el ADJUDICATARIO obtenga la certificación expedida por Entidad de Certificación Acreditada correspondiente al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para cada uno de los sistemas de información del ADJUDICATARIO destinados a los servicios a prestar, descritos en este pliego.

La auditoría previa a que se refiere este apartado y la propia certificación del nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad deberá realizarse con relación a las medidas de seguridad establecidas por el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica u otra norma que posteriormente lo actualice o sustituya y resto de normativa vigente en materia de seguridad de la información.

En caso de que no se obtenga esta certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada en el plazo establecido, este hecho podrá ser objeto de finalización del contrato según se indica en el Pliego de Condiciones Generales.

Durante la prestación del servicio, el ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos. A modo ilustrativo y no limitativo los contenidos de dicha formación serán sobre:

- Aspectos básicos y esenciales en materia de protección de datos de carácter personal conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Conceptos y aspectos esenciales de la atención de los derechos de los interesados de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición (ARCO+).
- Detección, identificación y cómo evitar la comisión de brechas o violaciones de datos personales en sus tres dimensiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El ADJUDICATARIO deberá presentar evidencias de la realización de dichas formaciones, de los asistentes a las mismas, y del resultado de las pruebas de conocimiento adquirido. En caso de que no se obtenga una nota promedio de 8 sobre 10 en una sesión, el ADJUDICATARIO deberá realizar acciones formativas de refuerzo en un plazo máximo de 5 días laborables posteriores a la formación.

El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E2. REQ4	Certificación ENS	Requisito	El ADJUDICATARIO se compromete a obtener la certificación ENS de nivel medio para cada uno de los servicios objeto del presente contrato a los 6 meses del inicio de las operaciones.
AF.E2. REQ5	Renovación certificación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá renovar cada 2 años las certificaciones obtenidas en materia de seguridad, ENS o cualquier norma posterior que la modifique.

AF.E2. REQ6	Auditoría ENS	Requisito	Después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá realizar una auditoría sobre el cumplimiento de los controles de nivel medio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en servicios similares.
AF.E2. REQ7	Formación en protección de datos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos.
AF.E2. REQ8	Brechas de datos personales	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.
AF.E2. REQ9	Restauración	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá desarrollar las siguientes medidas de seguridad en relación con la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a la información de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de identificación, registro y gestión de incidencias. • Sistema de gestión de copias de respaldo y recuperación de datos • Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) / Grupo electrógeno • Plan de continuidad de negocio • Plan de continuidad o contingencia TIC • Plan de Recuperación ante desastres (PRD) • Sistema informático redundante

Terminales

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E2. REQ10	Extensiones	Requisito	La solución permite extensiones físicas SIP o softphone soportando estándares del mercado. Soporte extensión SIP con Power over Ethernet (802.3af/at)
AF.E2. REQ11	Extensión Virtual	Requisito	La solución permite asignar una extensión a un usuario y que dicha extensión va donde vaya el usuario y donde se conecte ese usuario con su PC u otra diapositiva IP.

1.5.3.2.4. Escenario 3 (SUEZ es responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO dispone de su propia solución de contactos)

1.5.3.2.4.1. Requisitos funcionales

Capa de Gestión de Contactos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ1	Telefonía Contact- Center	Requisito	<p>El subsistema de telefonía para el Contact-Center incluye las siguientes funcionalidades:</p> <p>Recepción y control de la llamada</p> <ul style="list-style-type: none"> Herramienta IVR - IVR programable vía desarrollador visual de flujos de IVR, que incluye, la gestión de colas, anuncios, las condicionantes y variables para la creación de árboles complejos. Posibilidad de crear IVRs de prueba y probar con números públicos de prueba, y luego asociar las IVR los números reales. CTI/API para permitir usar información externa (i.e. datos cliente) para informar la lógica de enrutamiento. Conectividad con webservices con aplicativos SUEZ para apantallamiento de datos de clientes en sistema SUEZ. Identificación de abandonos y un tratamiento para automáticamente crear un lisado de outbound, Control de llamada Hold, recuperar, llamada en tres, transferencia a ciegas, transferencia asistida a los diferentes endpoints (extensión, anuncio, otra cola etc.) Alertas y bloqueo de hiperactividad Derivar manualmente a IVR de cobro automático (pasarela de pago Suez) con retorno de llamada al agente en caso de fallo. Detener y retomar la grabación. <p>Anuncios y notificaciones a cliente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> tiempo de espera actual número de llamadas en cola y posición en la cola distintos mensajes en función del tiempo en cola archivos de sonido calendario (p.eg fuera de horario)
AF.E3. REQ2	Locuciones y mensajes de voz	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá tener capacidad para realizar cambios en las locuciones y mensajes de voz en un plazo no superior a 15 minutos en el Servicio de Atención Telefónica Comercial. El ADJUDICATARIO deberá tener capacidad para realizar cambios en las locuciones y mensajes de voz en un plazo no superior a 10 minutos en el Servicio de Atención Telefónica</p>
AF.E3. REQ3	Gestión de buzones	Requisito	<p>La solución permite definir buzones de voz donde el cliente pueda dejar sus datos y el asunto de su interacción en caso de esperas prolongadas o dentro del propio flujo de la conversación.</p>

AF.E3. REQ4	Monitorización	Requisito	La solución permite la monitorización en tiempo real de conversaciones, independientemente del canal. La monitorización podrá ser “en silencio” o con posibilidad de intervenir en la conversación. Se puede acceder a la monitorización sin necesidad de estar físicamente en el puesto de trabajo. Se puede realizar a través de llamada desde el exterior o acceso web.
AF.E3. REQ5	Gestión de estados de agentes	Requisito	La solución permite al agente reportar el estado en el que se encuentra en cada momento, tanto en tiempo real como en modo histórico. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponible • Ausente • Descanso • Back Office La creación y edición de estados será administrable por el Adjudicatario.

Capa “Enablers” del Contact-Center

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Grabación de interacciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ6	Grabación de audio	Requisito	La solución graba los contactos de voz en audio. La solución permite dos modos de escucha de las grabaciones: <ul style="list-style-type: none"> • solo la escucha de las grabaciones de audio • para el propósito de quality monitoring
AF.E3. REQ7	Búsqueda grabaciones	Requisito	El sistema deberá permitir la búsqueda, localización y acceso a las grabaciones de forma remota por diferentes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha y hora de llamada. • Grupo de atención de la llamada (VDN, skill). • Agente. • DNIS (teléfono del llamante).
AF.E3. REQ8	Grabación pausada	Requisito	La solución permite que las grabaciones automáticas se pausan temporalmente de forma manual.

- El ADJUDICATARIO deberá tener sistema de grabaciones.
- Se deberá dar acceso remoto a la herramienta a las personas designadas por SUEZ.
- La propiedad de las grabaciones será de SUEZ. Como encargado del tratamiento, el ADJUDICATARIO deberá eliminar estas grabaciones según marca la normativa de protección de datos vigente.
- El ADJUDICATARIO deberá entregar las grabaciones de las llamadas a SUEZ en base al siguiente proceso:

- SUEZ facilitará un servicio FTP seguro para que el ADJUDICATARIO deposite diariamente las grabaciones realizadas en el día anterior.
- SUEZ definirá el formato de las grabaciones y su encriptación. Actualmente se reciben los archivos de audio en formato NMF y comprimidos.
- Las grabaciones se dejarán en el orden y carpetas (una por sociedad) establecidos por SUEZ. Actualmente el orden establecido es por carpeta AAAA/MM/DD.
- Se definirá un nombre de archivo para cada grabación, compuesto por los siguientes campos:
 - Fecha y hora de inicio de la llamada en formato AAAAMMDD_HHMMSS.
 - ID del agente que haya atendido la llamada.
 - ID del servicio y/o sociedad.
 - Teléfono afectado.
- La estructura final quedaría:
 - AAAAMMDD_HHMMSS_IDAgente_IDServicio_teléfono.nmf
- El ADJUDICATARIO deberá guardar las grabaciones hasta que se verifique de la correcta recepción por parte de SUEZ, una vez comprobada la recepción deberá proceder a su eliminación, acorde con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Quality Monitoring

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ9	Grabaciones con feedback 360°	Requisito	<p>La solución permite usar las grabaciones de audio para propósitos de coaching de los agentes. La solución gestiona dos posibles procesos de monitorización y feedback no presencial y presencial, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación por el supervisor/coordinador de Calidad • Evaluación con formularios y evidencias enviado al agente • Notificaciones a los intervinientes de actividad sobre evaluaciones • Documentación de coaching • Feedback de Agente a la evaluación • Input de otros si fuera necesario para completar el 360 – compañeros o superiores
AF.E3. REQ10	Gestión formularios	Requisito	<p>La solución permite la gestión de formularios para las observaciones del agente que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El modelo de valoración de calidad • Vínculos y/o referencias a las evidencias encontradas en las grabaciones soportando las valoraciones realizadas • Espacio para feedback del empleado • Espacio para comentarios del Supervisor y/op el equipo en su caso • Fechas y horas de las varias actividades como registro.
AF.E3. REQ11	Informe de resultados	Requisito	<p>La solución genera informes tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • por cada observación del agente, • informes agregados sobre varias observaciones por un agente

ID	Concepto	Tipo	Descripción
			<ul style="list-style-type: none"> informes agregados sobre agente en un equipo puntaciones agregadas por equipo, agente, cola, servicio

Gestión de Workforce (WFM)

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ12	Previsión de la demanda	Requisito	<p>La solución funcional de Workforce Management aporta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recogido del histórico de datos (llamadas, niveles de servicio, disponibilidad de recursos, etc.) La recogida de inputs de negocio El modelo de previsión
AF.E3. REQ13	Dimensionado	Requisito	<p>La solución facilita el proceso de dimensionado a través de los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inputs previsiones Cálculo de recursos Cálculo de turnos Asignación y publicación de turnos Análisis de desviaciones Acciones correctoras
AF.E3. REQ14	Conducción	Requisito	<p>La solución facilita la optimización de los recursos a través de una conducción en tiempo real que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alimentación de datos en tiempo real Análisis de desviaciones demanda Análisis de desviaciones recursos Planificación y seguimiento de acciones correctoras Utilización de escenarios "What-if"
AF.E3. REQ15	Reporting	Requisito	<p>Los informes del proceso de WFM y la gestión en tiempo real se gestionan desde el módulo de WFM pero también se vuelcan al BI para su incorporación en el análisis con otros datos de la operación.</p>

Plataforma de E-learning

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ16	Píldoras	Requisito	<p>La solución proporciona una plataforma con módulos predefinidos que los agentes suscriben y ejecutan sobre cualquier contenido que los responsables del Contact-Center quiere formar a los agentes (i.e. no es solo e-learning sobre la solución)</p>
AF.E3. REQ17	Exámenes cortos	Requisito	<p>La solución permite que los agentes tomen pequeños "quizes" o exámenes cortos sobre módulos pequeños de contenido</p>

AF.E3. REQ18	Registro	Requisito	La solución mantiene un registro de la formación de cada agente, puntuaciones finales, fechas de terminación etc.
-----------------	----------	-----------	---

Capa Inteligencia del Negocio y Transacciones

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Reporting

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ19	KPIs principales	Requisito	<p>La solución puede reportar en tiempo real y en modo histórico los parámetros básicos del servicio, tanto del canal telefónico como de los canales digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volúmenes. • Niveles de servicio. • Niveles de atención. • Todos los tiempos asociados a las interacciones. • Todos los tiempos asociados a los empleados. • Monitorizaciones de calidad. <p>Estos indicadores podrán ser analizados por cualquier dimensión (Tipología de contacto, origen, destino, servicio, empleado, grupo de empleados, etc.).</p>
AF.E3. REQ20	Exportación de datos	Requisito	La solución, y todos sus componentes no integrales, tendrá las capacidades de extracción, transformación y carga de datos de interacciones individuales e información agregada para su posterior tratamiento por una solución de BI.

Integración entorno de Voz y Datos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Comunicaciones

Para las interacciones con el cliente, el ADJUDICATARIO proveerá de:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ21	Conectividad con red pública	Requisito	Conectividad con la red pública de voz son los números geográficos que indique SUEZ. Sobre estos números, SUEZ configurará números 900. La titularidad de los números geográficos será del ADJUDICATARIO, pero el ADJUDICATARIO se obliga a ceder dicha titularidad en cualquier momento de la ejecución del contrato.
AF.E3. REQ22	Desvíos	Requisito	Posibilidad de realizar desvíos de llamada a través de la red pública (enlaces primarios o equivalentes) hasta los números geográficos que

			indique SUEZ con un número de canales suficiente para que no se pueda bloquear ningún desvío.
AF.E3. REQ23	Derivación	Requisito	Trunk SIP para la derivación de las llamadas a la plataforma de telefonía del ADJUDICATARIO.
AF.E3. REQ24	Disponibilidad	Requisito	Al menos dos SBC (Session Border Controller) para dotar de seguridad e Inter operatividad al servicio de Trunk SIP. Estarán configurados en alta disponibilidad para asumir la carga en caso de caída de uno de ellos.
AF.E3. REQ25	Canales conectividad	Requisito	Los canales del Trunk SIP se han de dimensionar para que permitan asumir la carga estimada (llamadas, duración, colas, etc.) más un 20% de holgura.
AF.E3. REQ26	Acceso internet	Requisito	Un acceso a internet con un operador de telecomunicaciones. Un segundo acceso a internet con un segundo operador de telecomunicaciones que ni comparta rutas en internet ni red de acceso con el primer operador. Ambos accesos a internet deberán estar dimensionados para asumir en caso de avería el total del tráfico de entrada y salida, así como disponer de un mecanismo de Backup automático entre ellos.
AF.E3. REQ27	Caudal	Requisito	Todos los accesos deberán disponer de caudal garantizado para asumir la demanda de comunicaciones que se necesite en cada momento.

Seguridad

En materia de seguridad el ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Disponer de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.

Si el ADJUDICATARIO no dispone previamente de certificación, emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego, después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá superar una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que actualmente el ADJUDICATARIO esté aplicando en sus sistemas de información (activos, información) con los que deban prestarse los servicios objeto del presente Pliego y con los que ya esté prestando servicios de Atención Telefónica Comercial, Back Office Web y/o Atención de RRSS. Para ello, deberá contratarse con una empresa acreditada y homologada a nivel nacional para la realización de auditorías en materia de seguridad de la información y Esquema Nacional de Seguridad. El plazo máximo para la realización de esta auditoría es de 1 mes a contar a partir de la propuesta de adjudicación.

Como mínimo, se deberán auditar las medidas de seguridad del ENS que se incluyen en el Anexo 17.1 del Pliego de Condiciones Generales.

Una vez superada la auditoría y formalizado el contrato será indispensable que transcurridos 6 meses del inicio del contrato, que el ADJUDICATARIO obtenga la certificación expedida por Entidad de Certificación Acreditada

correspondiente al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para cada uno de los sistemas de información del ADJUDICATARIO destinados a los servicios a prestar, descritos en este pliego.

La auditoría previa a que se refiere este apartado y la propia certificación del nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad deberá realizarse con relación a las medidas de seguridad establecidas por el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica u otra norma que posteriormente lo actualice o sustituya y resto de normativa vigente en materia de seguridad de la información.

En caso de que no se obtenga esta certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada en el plazo establecido, este hecho podrá ser objeto de finalización del contrato según se indica en el Pliego de Condiciones Generales.

Durante la prestación del servicio, el ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos. A modo ilustrativo y no limitativo los contenidos de dicha formación serán sobre:

- Aspectos básicos y esenciales en materia de protección de datos de carácter personal conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Conceptos y aspectos esenciales de la atención de los derechos de los interesados de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición (ARCO+).
- Detección, identificación y cómo evitar la comisión de brechas o violaciones de datos personales en sus tres dimensiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El ADJUDICATARIO deberá presentar evidencias de la realización de dichas formaciones, de los asistentes a las mismas, y del resultado de las pruebas de conocimiento adquirido. En caso de que no se obtenga una nota promedio de 8 sobre 10 en una sesión, el ADJUDICATARIO deberá realizar acciones formativas de refuerzo en un plazo máximo de 5 días laborables posteriores a la formación.

El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ28	Certificación ENS	Requisito	El ADJUDICATARIO se compromete a obtener la certificación ENS de nivel medio para cada uno de los servicios objeto del presente contrato a los 6 meses del inicio de las operaciones.
AF.E3. REQ29	Renovación certificación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá renovar cada 2 años las certificaciones obtenidas en materia de seguridad, ENS o cualquier norma posterior que la modifique.
AF.E3. REQ30	Auditoría ENS	Requisito	Después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá realizar una auditoría sobre el cumplimiento de los controles de nivel medio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en servicios similares.
AF.E3. REQ31	Formación en protección de datos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos.

AF.E3. REQ32	Brechas de datos personales	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.
AF.E3. REQ33	Restauración	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá desarrollar las siguientes medidas de seguridad en relación con la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a la información de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de identificación, registro y gestión de incidencias. • Sistema de gestión de copias de respaldo y recuperación de datos • Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) / Grupo electrógeno • Plan de continuidad de negocio • Plan de continuidad o contingencia TIC • Plan de Recuperación ante desastres (PRD) • Sistema informático redundante

Terminales

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ34	Extensiones	Requisito	La solución permite extensiones físicas SIP o softphone soportando estándares del mercado. Soporte extensión SIP con Power over Ethernet (802.3af/at)
AF.E3. REQ35	Extensión Virtual	Requisito	La solución permite asignar una extensión a un usuario y que dicha extensión va donde vaya el usuario y donde se conecte ese usuario con su PC u otra diapositiva IP.

1.5.3.3. Puesto

Se garantizará un puesto de trabajo que cumpla, a modo ilustrativo y no limitativo, con las siguientes características:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PU. REQ1	Prestaciones equipo informático	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá confirmar que los puestos de los agentes y equipo de estructura dedicados a los servicios de SUEZ estarán dotados del equipamiento informático con las prestaciones necesarias para la utilización de las diferentes aplicaciones de SUEZ.</p> <p>El ADJUDICATARIO cumplirá con los requisitos de hardware y software de puesto de trabajo que indique SUEZ durante el transcurso del contrato. Los requisitos iniciales en relación al equipamiento mínimo son, equivalente o superior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operativo: Windows 10 current version • Java Runtime Environment (JRE): JRE 1.8, a partir Update 31. • Intel CORE i3 o superior • RAM 4 GB • Resolución de la pantalla recomendada: 1920x1080 • Tamaño fuente S.O. recomendada: 100% • Visualización documentos en formato PDF: Adobe Reader X, Foxit PDF Reader • Navegador: Internet Explorer 8 o superior, Mozilla Firefox, Google Chrome • Importación/exportación de datos: MS Office 2003 o superior, Apache Open Office 4.0.0 o superior • Escaneado de documentos: Los equipos que deban realizar el escaneado de documentos deben tener instalados los drivers del tipo TWAIN.
PU. REQ2	Licencias	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá confirmar que cuenta con las oportunas licencias de software de ofimática, así como las licencias de cualquier otra herramienta de software para la realización de sus funciones.
PU. REQ3	Wifi	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá confirmar la existencia de un entorno WIFI seguro

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PU. REQ4	Teléfonos	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá confirmar que los teléfonos disponen de las siguientes funcionalidades mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Display retro iluminado de 3x24 caracteres • Ocho teclas funciones administrable • Tres teclas multifunción • Teclas para funciones fijas (llamada en espera, silencio, conferencia, interrupción, transferencias, altavoz, subir/bajar volumen, menú, contactos, registro de llamadas, pantalla telefónica, auriculares y mensajes) • Aplicación para contactos y registro de llamadas hasta 100 entradas • Cluster de navegación • Switch de Ethernet integrado • Altavoz de 2 vías con micrófono omnidireccional <p>Indicador de mensajes en espera</p>
PU. REQ5	Teletrabajo	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO facilitará y/o garantizará de que el personal disponga de los equipos informáticos, telefónicos y la conectividad necesaria para la correcta prestación del servicio con las mismas prestaciones técnicas recogidas en PU1.</p>
PU. REQ6	Auriculares	Requisito	<p>Auriculares binaurales, de banda ancha y con micrófono. Posibilidad de usar cascos de Contact-Center cableado o Wireless.</p>

1.6. MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN

1.6.1. PRECIOS

1.6.1.1. Servicios a cotizar

Se deberá cotizar por separado los siguientes servicios:

Servicios Canales	/	Canal Telefónico	Canal Web (Web pública y privada / Oficina Virtual)	Canal Chat/WhatsApp
Atención al Cliente Potencial		Servicio Atención Telefónica Comercial	No aplica	Servicio Atención Redes Sociales
Atención al Ciudadano		Servicio Atención Telefónica Comercial	No aplica	Servicio Atención Redes Sociales
Atención al Proceso Contratación		Servicio Atención Telefónica Comercial	Servicio Atención Back Office Web	Servicio Atención Redes Sociales
Atención al Titular		Servicio Atención Telefónica Comercial	Servicio Atención Back Office Web	Servicio Atención Redes Sociales

Atención al Usuario	Servicio Atención Telefónica Averías	Servicio Atención Back Office Web	Servicio Atención Redes Sociales
Atención al Pagador	Servicio Atención Telefónica Comercial	Servicio Atención Back Office Web	Servicio Atención Redes Sociales
Todos	Acciones Comerciales puntuales	Acciones comerciales puntuales	Acciones comerciales puntuales

Todos los procesos y servicios están descritos en el capítulo 1.1. [Carta de Servicios](#) del LOTE 1.

A modo de resumen, los servicios son:

- Servicio Atención Telefónica Comercial
- Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)
- Servicio Atención Redes Sociales (Chat y WhatsApp)
- Servicio Acciones comerciales puntuales
- Coste formación agentes (€/hora agente dedicada)
- Coste llamada saliente contestada (€/llamada saliente realizada contestada)

Estos precios incluyen disponer de los perfiles de operación y estructura de soporte definidos en el capítulo 1.5.1.2. [Perfiles](#), con la formación inicial y de reciclaje definida en el capítulo 1.5.1.6. [Formación](#), así como el resto de los requisitos establecidos en el capítulo 1.5. [Requisitos](#).

1.6.1.2. Base de cotización

Para la cotización de los servicios, se establece como base de cotización:

Para el servicio de Atención Telefónica Comercial

- La llamada de recepción atendida (€/llamada atendida)
- La llamada saliente contestada (€/llamada saliente contestada)

Para el servicio de Atención Back Office Web

- El caso gestionado (€/caso gestionado)
- El caso reasignado (€/caso reasignado)

Caso reasignado será aquel caso que no se gestiona por el proveedor únicamente se asigna a otro grupo de resolución.

Para el servicio de Atención Redes Sociales (RRSS)

- La conversación atendida (€/conversación atendida).

Para el servicio de Acciones comerciales puntuales

- Hora dedicada de agente (€/hora)

Para el servicio de Coste de Formación de Agentes

- Hora dedicada de agente (€/hora)

1.6.1.3. Elementos y escenarios a cotizar

Los elementos y escenarios a cotizar son:

- Coste de servicios profesionales: precio de la prestación de cada uno de los servicios según la base de cotización establecida.

Estos precios incluyen disponer de los perfiles de operación y estructura de soporte definidos en el capítulo 1.5.1.2. [Perfiles](#), con la formación inicial y de reciclaje definida en el capítulo 1.5.1.6. [Formación](#), así como el resto de los requisitos establecidos en el capítulo 1.5. [Requisitos](#).

Se deberán cotizar TRES (3) escenarios distintos en función del Modelo de Arquitectura Funcional descritos en el capítulo 1.5.3.2. [Arquitectura funcional](#) del presente documento:

- Escenario 1: Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO
- Escenario 2: Gestión de Contactos propiedad de SUEZ
- Escenario 3: SUEZ es responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO dispone de su propia solución de contactos
- Coste de la formación adicional: precio de las horas de formación que excedan los límites de hora establecidos en los requisitos de formación continua exigible por perfil a cuenta del ADJUDICATARIO establecidos en el capítulo 1.5.1.6. [Formación](#) del presente documento.
- Servicio Acciones comerciales puntuales
- Coste llamada saliente contestada (€/llamada saliente realizada contestada)

Para realizar la cotización de cada uno de los servicios, en el capítulo 1.7. [Anexos](#) se detalla la tipología de interacciones consideradas finalistas y no finalistas y sus volúmenes de actividad históricos.

1.6.1.4. Matriz de cotización

A efectos de unificar la respuesta por parte de los Proveedores, se establece para cada uno de los servicios definidos en el capítulo 1.1. [Carta de Servicios](#) del LOTE 1 la siguiente matriz de respuesta en la que incluir la oferta económica.

Servicio	Escenario Tecnológico 1	Escenario Tecnológico 2	Escenario Tecnológico 3	
Atención Telefónica				€/llamada atendida
Atención del Back Office Web				€/caso gestionado
Atención de RRSS				€/conversación atendida

Otros aspectos a cotizar		
Acción Comercial puntual		€/hora
Coste formación agentes		€/hora
Coste realización llamada saliente contestada		€/llamada saliente realizada contestada

La llamada saliente debe incorporar los costes de gestión y el coste asociado al tráfico de llamada

Igualmente, se espera que el ADJUDICATARIO realice una propuesta de cuál sería el presupuesto anual estimado en base a la información estadística entregada, con todas las consideraciones que sean de aplicación, y en el que se muestre de forma clara la asociación entre horas de operación, precio unitario y el presupuesto por grupo de cotización.

1.6.2. SEGUIMIENTO Y FACTURACIÓN

El ADJUDICATARIO enviará mensualmente a SUEZ un resumen con la facturación para cada tipo de servicio, para cada sociedad y para cada explotación. Asimismo, deberá enviar el detalle de la información sobre la actividad (volumen de llamadas o caso según aplique) por servicio, sociedad y explotación para su aprobación.

1.7. ANEXOS

INFORMACIÓN HISTÓRICA Y VOLUMETRÍA

Detalle por servicio

Los volúmenes de actividad del servicio de **Atención Telefónica Comercial**

A continuación, se indican, a título informativo, los volúmenes mensuales realizados:

Mes	2020	2021
Enero	112663	166667
Febrero	100087	177137
Marzo	77678	197268
Abril	55875	173355
Mayo	66226	157239
Junio	98155	172442
Julio	137542	162949
Agosto	120695	149212
Septiembre	129884	156249
Octubre	132376	154824
Noviembre	163471	0
Diciembre	154626	0
TOTAL:	1349278	1667342

El volumen de actividad del servicio de **Acciones comerciales puntuales** se estima en total de 200 horas al año.

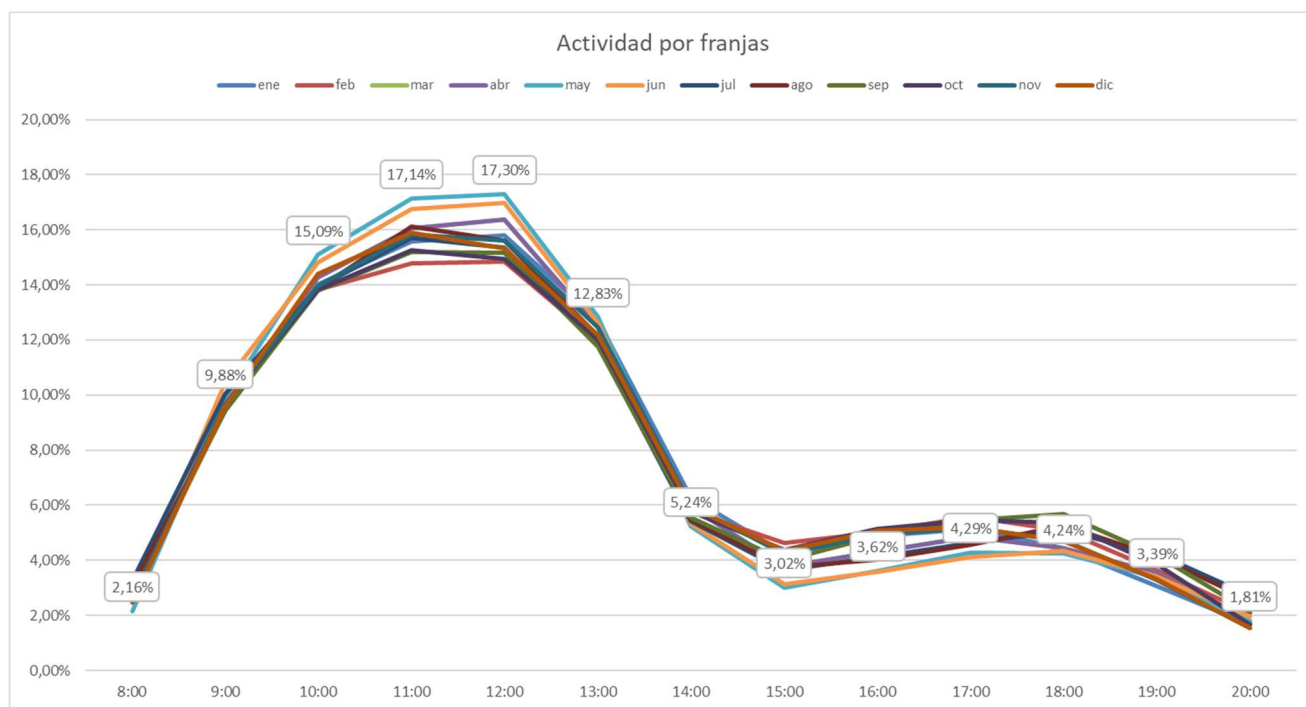
Detalle por día de la semana

A nivel de distribución por día de la semana, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, los datos son:

Día	% Actividad
Lunes	22,9%
Martes	21,2%
Miércoles	20,8%
Jueves	18,7%
Viernes	16,2%
Sábado	0,2%

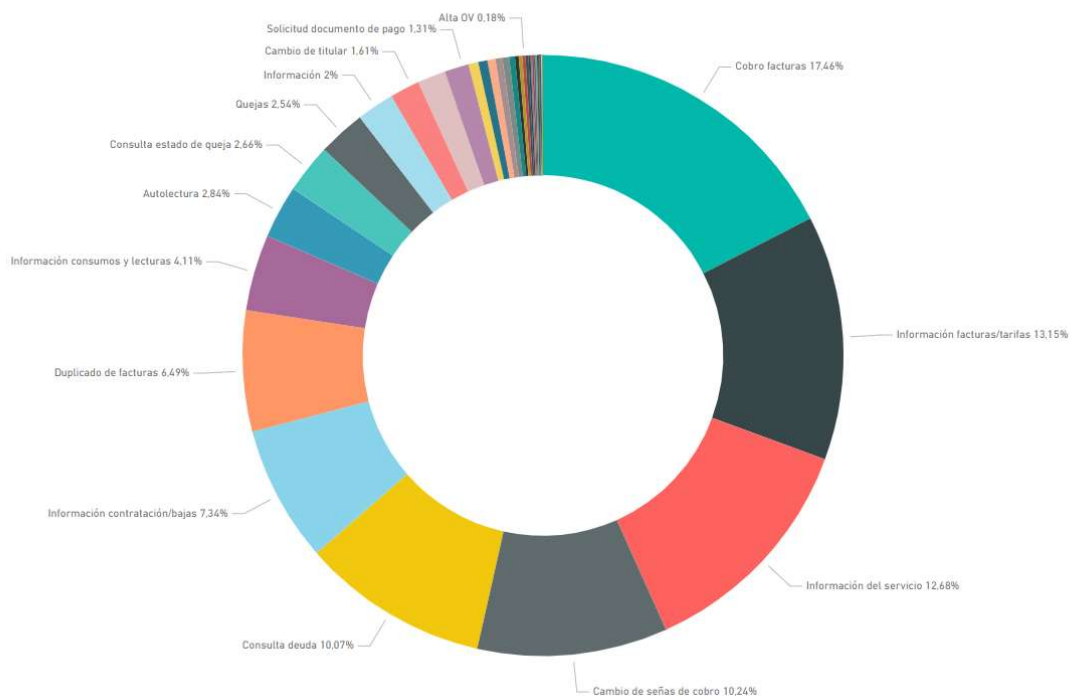
Detalle por franja horaria

A nivel de distribución por franja horaria, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, los datos son:



Detalle por tipo de interacción

A nivel de distribución por tipología de interacción, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, los datos son:



Tiempos medios de operación

A nivel de tiempos medio de operación (TMO) en segundos, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, los datos son:

Mes	2020	2021
Enero	304	349
Febrero	298	364
Marzo	310	353
Abril	306	351
Mayo	319	342
Junio	342	344
Julio	404	349
Agosto	389	353
Septiembre	405	339
Octubre	404	326
Noviembre	405	
Diciembre	377	
PROMEDIO:	355	347

Detalle por Idioma

A nivel de distribución por día, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, los datos son:

Catalán

Cantidad de llamadas por meses:

Mes	2020	2021
Enero	14034	23785
Febrero	12006	23403
Marzo	7889	28559
Abril	9402	26003
Mayo	12916	23585
Junio	19671	27777
Julio	21200	26026
Agosto	16167	21441
Septiembre	22568	24279
Octubre	16555	24052
Noviembre	24677	
Diciembre	21228	
TOTAL:	198313	248910

Gallego

Cantidad de llamadas por meses:

Mes	2020	2021
Enero	78	72
Febrero	65	91
Marzo	62	66
Abril	13	89
Mayo	26	43
Junio	40	2797
Julio	93	2513
Agosto	64	2302
Septiembre	46	2743
Octubre	42	2503
Noviembre	40	
Diciembre	59	
TOTAL:	628	13219

Porcentaje por franjas:

Franja	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
Peso	2%	13%	14%	18%	16%	11%	9%	7%	3%	4%	2%	1%	0%

Inglés

Cantidad de llamadas por meses:

Mes	2020	2021
Enero	983	973
Febrero	1022	799
Marzo	723	1046
Abril	284	901
Mayo	285	527
Junio	427	1641
Julio	906	2334
Agosto	795	1636
Septiembre	765	1755
Octubre	848	1823
Noviembre	636	
Diciembre	891	
TOTAL:	8565	13435

Porcentaje por franjas:

Franja	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
Peso	2%	8%	12%	12%	13%	11%	12%	10%	9%	5%	3%	2%	1%

Euskera

Cantidad de llamadas por meses:

Mes	2020	2021
Enero	3	2
Febrero	2	1
Marzo	2	0
Abril	0	3
Mayo	0	0
Junio	2	0
Julio	2	0
Agosto	1	2
Septiembre	0	4
Octubre	1	3
Noviembre	2	
Diciembre	2	
TOTAL:	17	15

Porcentaje por franjas:

Franja	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
Peso	0%	33%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%

El volumen de actividad del servicio de **Acciones comerciales puntuales** se estima en total de 200 horas al año.

Los volúmenes de actividad del Servicio **Atención Back Office Web**

A continuación, se indican, a título informativo, los volúmenes mensuales realizados:

Casos Gestionados

Mes	2020	2021
Enero	7467	3153
Febrero	5912	1310
Marzo	4674	1595
Abril	1189	1143
Mayo	1419	1362
Junio	1543	1491
Julio	1753	1328
Agosto	1457	1332
Septiembre	3775	1508
Octubre	5830	1270
Noviembre	4982	
Diciembre	5395	
TOTAL:	45396	15492

TMO Casos Gestionados

Mes	2020	2021
Enero	319	298
Febrero	366	299
Marzo	407	293
Abril	490	348
Mayo	405	327
Junio	404	376
Julio	371	337
Agosto	384	327
Septiembre	413	305
Octubre	340	300
Noviembre	373	
Diciembre	308	
TOTAL:	381	321

Casos Reasignados

Mes	2020	2021
Enero	2605	2600
Febrero	3203	1476
Marzo	2325	1338
Abril	402	1161
Mayo	461	2605
Junio	572	2158
Julio	601	1169
Agosto	1451	1337
Septiembre	1998	1680
Octubre	2454	1420
Noviembre	1840	
Diciembre	3188	
TOTAL:	21100	16944

TMO Casos Reasignados

Mes	2020	2021
Enero	201	153
Febrero	204	149
Marzo	209	142
Abril	250	168
Mayo	209	141
Junio	221	176
Julio	207	182
Agosto	173	159
Septiembre	202	164
Octubre	193	176
Noviembre	218	
Diciembre	170	
TOTAL:	205	161

Los volúmenes de actividad del Servicio **Servicio Atención Redes Sociales (Chat y Whatsapp)**

A continuación, se indican, a título informativo, los volúmenes mensuales realizados. Este canal es de reciente implantación por lo que los datos históricos son a partir de marzo del 2021:

Mes	2021
Enero	--
Febrero	--
Marzo	176
Abril	359
Mayo	414
Junio	679
Julio	1122
Agosto	1313
Septiembre	1140
Octubre	1289
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL:	6492

Debido a un problema técnico, no disponemos de datos históricos del TMO en este canal. Se estima que el tiempo medio de operación actual es de 335 segundos.

LOTE 2

2.1 CARTA DE SERVICIOS

2.1.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL

Estos servicios consisten en la recepción telefónica, registro y solución de los contactos que se pudieran efectuar por este canal, al tiempo que se informa y gestiona las posibles solicitudes y consultas que puedan surgir en relación con los servicios prestados en los diferentes municipios de Aigües de Barcelona.

Tipo de atención	Atención Telefónica Comercial
Idioma	Catalán, castellano indistintamente. En todas las franjas definidas en el Horario, deberá haber, como mínimo 2 agentes con capacidad para atender en inglés, árabe, chino mandarín y urdú. El árabe, chino mandarín y urdú podrán ser sustituidos por otros idiomas a petición de Aigües de Barcelona.
Horario	Para catalán y castellano, de lunes a viernes, excepto festivos nacionales y autonómicos Cataluña, de 08:00h a 20:00h. Para el resto de los idiomas, el horario de atención será de 8:30 a 14:30 y se realizará: <ul style="list-style-type: none"> • En inglés: 2 días a la semana (a determinar) • En árabe: 1 día a la semana (a determinar) • En chino mandarín: 1 día a la semana (a determinar) • En urdú: 1 día a la semana (a determinar)
Canales	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefónico como canal de entrada • Canal telefónico y correo electrónico como canal de salida, u otros canales de comunicación con cliente que pudieran lanzarse en un futuro
Colectivo al que atiende	Clientes particulares, clientes empresas y usuarios
Proceso que realiza	A título informativo y en ningún caso limitativo, consistirán en: <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de peticiones de información / consultas relacionadas con la atención comercial al cliente o la gestión del ciclo comercial en todos sus apartados. • Gestión de la contratación, altas, bajas, cambios de titularidad y subrogaciones. • Atención a posibles quejas y reclamaciones. • Modificación de datos de clientes, datos personales, señas bancarias, direcciones de correspondencia, etc. • Consulta de deuda, formas de pago, cobro por tarjetas. • Solicitud de duplicados de factura, contrato. • Obtención de domiciliaciones bancarias, altas de usuario en oficina en red. • Gestión de lecturas aportadas telefónicamente. • Información sobre tarifas y bonificaciones de facturas de consumo de agua. • Soporte funcional e información sobre la oficina en red. • Cualquier otra actividad que, dentro del ámbito de atención comercial para cada municipio, sea inherente a un servicio de atención telefónica comercial.

2.1.2. ATENCIÓN BACK OFFICE

Estos servicios consisten en la recepción, registro y solución de los contactos que se pudieran efectuar por los canales del área de clientes de la web, APP, correo electrónico, o aquellas nuevas tecnologías de comunicación con los clientes que se puedan incorporar en un futuro.

Tipo de atención	
Idioma	Catalá y castellano indistintamente, además de forma puntual en horario de 8:30 a 14:30 en inglés, árabe, chino mandarín y urdú.
Horario	De lunes a viernes, excepto festivos nacionales y autonómicos en Cataluña, de 8:00h a 20:00h.
Canales	<ul style="list-style-type: none"> • Área de clientes de la web, APP y correo electrónico. • Otros canales de comunicación con clientes que pudieran lanzarse en un futuro.
Colectivo al que atiende	Clientes particulares, clientes empresas y usuarios
Proceso que realiza	<p>A título informativo y en ningún caso limitativo, consistirán en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de peticiones de información / consultas relacionadas con la atención al cliente o la gestión del ciclo comercial en todos sus apartados. • Gestión de la contratación, altas, bajas, cambios de titularidad y subrogaciones. • Atención a posibles quejas y reclamaciones. • Modificación de datos de clientes, datos personales, señas bancarias, direcciones de correspondencia, etc. • Consulta de deuda y formas de pago. • Solicitud de duplicados de factura, contrato. • Gestión de lecturas aportadas por estos canales. • Información sobre tarifas y bonificaciones en facturas de consumo de agua. • Soporte funcional / técnico e información sobre las gestiones a realizar en la oficina en red y APP. • Gestión de contratos devueltos o no firmados. • Gestión de bonificaciones. • Gestión de duplicados solicitados por el resto de los canales. • Gestión de domiciliaciones bancarias. • Control y gestión de los contratos pendientes de resolución en primer nivel de atención. • Cualquier otra actividad, dentro del ámbito de atención comercial para cada municipio, sea inherente a un servicio de atención comercial.

2.1.3. ATENCIÓN REDES SOCIALES (RRSS)

Estos servicios consisten en la recepción, registro y solución de los contactos que se pudieran efectuar por los canales digitales y/o redes sociales, o aquellas nuevas tecnologías de comunicación con los clientes que se puedan incorporar en un futuro, al tiempo que se informa y gestiona las posibles solicitudes y consultas que puedan surgir en relación con los servicios prestados en los diferentes municipios por Aigües de Barcelona.

Tipo de atención	
Idioma	Catalá y castellano indistintamente.
Horario	De lunes a viernes, excepto festivos nacionales y autonómicos en Cataluña, de 8:00h a 20:00h.
Canales	<ul style="list-style-type: none"> • Whatsapp. • Twitter • Otros canales de digitales de comunicación con cliente que pudieran lanzarse en un futuro
Colectivo al que atiende	Clientes particulares, clientes empresas y usuarios
Proceso que realiza	<p>A título informativo y en ningún caso limitativo, consistirán en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de peticiones de información / consultas relacionadas con la atención al cliente o la gestión del ciclo comercial en todos sus apartados. • Gestión de la contratación, altas, bajas, cambios de titularidad y subrogaciones. • Atención a posibles quejas y reclamaciones. • Modificación de datos de clientes, datos personales, señas bancarias, direcciones de correspondencia, etc. • Consulta de deuda y formas de pago. • Solicitud de duplicados de factura, contrato. • Gestión de lecturas aportadas por estos canales. • Información sobre tarifas y bonificaciones en facturas de consumo de agua. • Soporte funcional / técnico e información sobre las gestiones a realizar en la oficina en red y APP. • Gestión de contratos devueltos o no firmados. • Gestión de bonificaciones. • Gestión de duplicados solicitados por el resto de los canales. • Gestión de domiciliaciones bancarias. • Control y gestión de los contratos pendientes de resolución en primer nivel de atención. • Cualquier otra actividad, dentro del ámbito de atención comercial para cada municipio, sea inherente a un servicio de atención comercial.

2.1.4. ACCIONES COMERCIALES PUNTUALES

Se podrán realizar acciones comerciales y/o de comunicación puntuales a clientes, para un colectivo en concreto o para todos ellos, relacionadas con la actividad. Estos contactos podrán realizarse en cualquiera de los canales de contacto con cliente y serán informados previamente por parte de Aigües de Barcelona mediante un briefing específico en el que se indicará:

- Objetivos
- Target de clientes
- Duración y planificación
- Idioma

- Horario de actividad
- Canal de contacto
- Tareas que realizar
- Protocolos y argumentarios de atención específicos
- Criterios de medición de la calidad
- Criterios penalizaciones y/o bonificaciones si los hubiera.

2.2 INDICADORES OBJETIVO

2.2.1. TIPO DE INDICADORES

Para cada uno de los servicios definidos en el capítulo 2.1 Carta de Servicios, se establecen indicadores de:

- **Servicio:** miden la accesibilidad al servicio y velocidad de respuesta.
- **De Calidad Percibida:** miden la satisfacción de los clientes en base a encuestas de opinión.
- **De Calidad Ofrecida:** miden el adecuado ajuste a protocolos medido a través de monitorizaciones.

En situación de contingencia serán de aplicación los indicadores descritos en el capítulo 2.4.1 Plan de Contingencia.

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CÓDIGO INDICADOR	DEFINICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN	OBJETIVO	PERIODICIDAD CÁLCULO
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	NIVEL DE SERVICIO (NDA)	% de llamadas atendidas.	nº de llamadas atendidas ÷ nº llamadas recibidas	97%	MENSUAL
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	NIVEL DE SERVICIO (NDS)	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos	nº de llamadas atendidas <20 seg ÷ nº llamadas atendidas	86%	MENSUAL
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	NIVEL DE SERVICIO (NDS)	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos	nº de llamadas atendidas <20 seg ÷ nº llamadas atendidas	80%	DIARIO
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	FACTURA DIGITAL	% de contrataciones con Factura digital	% de contrataciones con Factura digital	80%	MENSUAL
SERVICIO	ATENCIÓN BACK OFFICE	NIVEL DE ATENCIÓN (NDA)	% de correos cerrados antes de 24 horas	N.º de correos y gestiones web finalizados y cerrados < 24 horas, sin exceder 36h	90%	MENSUAL
SERVICIO	RRSS	NIVEL DE SERVICIO (NDS)	% interacciones atendidas antes de 2 minutos	nº de interacciones atendidas <120 seg ÷ nº interacciones entrantes	80%	MENSUAL

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CÓDIGO INDICADOR	DEFINICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN	OBJETIVO	PERIODICIDAD CÁLCULO
CALIDAD PERCIBIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	SATISFACCIÓN CLIENTE CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)	Nivel de calidad percibida (Satisfacción del cliente en relación con el trato recibido)	IVR para la medición de la calidad percibida por la cliente post llamada	8,5	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	CALIDAD OFRECIDA	Nivel de calidad ofrecida	A partir de las grabaciones de las llamadas procesadas y auto evaluadas cualitativamente por el proveedor, y supervisadas y/o auditadas por Aigües de Barcelona o un tercero	8,5	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	BUSINESS CRITICAL ERROR	% de errores críticos de negocio	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de negocio	90%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	CUSTOMER CRITICAL ERROR	% de errores críticos de cliente	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de cliente	95%	MENSUAL

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CÓDIGO INDICADOR	DEFINICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN	OBJETIVO	PERIODICIDAD CÁLCULO
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	% de errores críticos de normativa	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de normativa	99,5%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN BACK OFFICE	BUSINESS CRITICAL ERROR	% de errores críticos de negocio	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de negocio	90%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN BACK OFFICE	CUSTOMER CRITICAL ERROR	% de errores críticos de cliente	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de cliente	95%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN BACK OFFICE	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	% de errores críticos de normativa	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de normativa	99,5%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	RRSS	BUSINESS CRITICAL ERROR	% de errores críticos de negocio	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de negocio	90%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	RRSS	CUSTOMER CRITICAL ERROR	% de errores críticos de cliente	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de cliente	95%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	RRSS	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	% de errores críticos de normativa	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de normativa	99,5%	MENSUAL

Los indicadores para el Servicio 4: Acciones Comerciales Puntuales serán establecidos ad-hoc para cada acción, y serán notificados por Aigües de Barcelona con anterioridad a la iniciativa.

La definición de error crítico se encuentra en el capítulo 2.5.2.2. Evaluación de la calidad ofrecida.

La evaluación cualitativa se realizará mediante monitorizaciones aleatorias que serán seleccionadas mensualmente según los requisitos establecidos en el Plan de Calidad en el capítulo 2.5.2.2. Evaluación de la calidad ofrecida,

En caso de incumplimiento de los objetivos establecidos, se aplicará un factor multiplicador sobre la facturación. Su cálculo se realizará a nivel individual por cada indicador y se agregará por servicio (Atención Telefónica Comercial, Back Office y RRSS), aplicándose a la facturación mensual del servicio, mensual o diaria según cada indicador, según tablas:

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	NIVEL DE SERVICIO (NDA)	96,5-96,9	-0,02	Facturación mensual
			96-96,4	-0,04	Facturación mensual
			95,5-95,9	-0,06	Facturación mensual
			95-95,4	-0,08	Facturación mensual
			94,5-94,9	-0,1	Facturación mensual
			94-94,4	-0,12	Facturación mensual
			93,5-93,9	-0,14	Facturación mensual
			93-93,4	-0,16	Facturación mensual
			<92,9	-0,16	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO		NIVEL DE SERVICIO (NDS)	85,6-86	-0,02	Facturación mensual
			85,1-85,5	-0,04	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL		84,6-85	-0,06	Facturación mensual
			84,1-84,5	-0,08	Facturación mensual
			83,6-84	-0,1	Facturación mensual
			83,1-83,5	-0,12	Facturación mensual
			82,6-83	-0,14	Facturación mensual
			82,1-82,5	-0,16	Facturación mensual
			<82	-0,16	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	NIVEL DE SERVICIO (NDS)	79,6-80	-0,02	Facturación diaria
			79,1-79,5	-0,04	Facturación diaria
			78,6-79	-0,06	Facturación diaria
			78,1-78,5	-0,08	Facturación diaria
			77,5-78	-0,1	Facturación diaria
			77,1-77,5	-0,12	Facturación diaria
			76,6-77	-0,14	Facturación diaria
			76,1-76,5	-0,16	Facturación diaria
			<76	-0,16	Facturación diaria

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	ATENCIÓN BACK OFFICE	NIVEL DE ATENCIÓN (NDA)	85-89,9	-0,05	Facturación mensual
			80-84,9	-0,08	Facturación mensual
			75-79,9	-0,12	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
			<75	-0,16	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	RRSS	NIVEL DE ATENCIÓN (NDA)	78-79,9	-0,05	Facturación mensual
			76-77,9	-0,1	Facturación mensual
			<76	-0,15	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INS OPERACIONES	Escalado 1	Factor multiplicador 2	Escalado 2	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
CALIDAD PERCIBIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)	8,0-8,5	-0,02	<8,0	-0,05	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	CALIDAD OFRECIDA	8,0-8,5	-0,02	<8,0	-0,05	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	BUSINESS CRITICAL ERROR	85%-90%	-0,02	<85%	-0,05	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	CUSTOMER CRITICAL ERROR	90%-95%	-0,02	<90%	-0,05	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	98,5%-99,5%	-0,02	<98,5%	-0,05	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN BACK OFFICE	BUSINESS CRITICAL ERROR	85%-90%	-0,02	<85%	-0,05	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN BACK OFFICE	CUSTOMER CRITICAL ERROR	90%-95%	-0,02	<90%	-0,05	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INS OPERACIONES	Escalado 1	Factor multiplicador 2	Escalado 2	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN BACK OFFICE	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	98,5%-99,5%	-0,02	<98,5%	-0,05	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	RRSS	BUSINESS CRITICAL ERROR	85%-90%	-0,01	<85%	-0,03	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	RRSS	CUSTOMER CRITICAL ERROR	90%-95%	-0,01	<90%	-0,03	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	RRSS	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	98,5%-99,5%	-0,05	<98,5%	-0,1	Facturación mensual

2.2.2. CONDICIONES DE APLICACIÓN

Para la aplicación de indicadores de nivel de servicio, se deberá disponer de una muestra representativa para su cálculo.

Para el indicador de calidad ofrecida, se deberá haber realizado un mínimo del 90% del objetivo de monitorizaciones de calidad realizadas al mes. Los criterios para considerar en estas evaluaciones serán calibradas y validadas conjuntamente entre el ADJUDICATARIO y Aigües de Barcelona. En caso de no alcanzarse el nivel objetivo del 90% en un periodo de cálculo, se aplicará la máxima penalización posible sobre este indicador. Para el indicador de calidad percibida, se deberá disponer de una muestra representativa para el cálculo, la cual no podrá estar por debajo del 65% del volumen promedio mensual obtenido en los últimos 12 meses. En caso de no alcanzarse el nivel objetivo del 65% en un periodo de cálculo, los resultados obtenidos en el indicador de calidad percibida no se considerarían válidos, ante lo cual no se aplicarían penalizaciones relativas a este indicador. En caso de no alcanzarse el nivel del 65% en dos periodos consecutivos, se aplicaría la máxima penalización posible sobre este indicador.

No se considerará la aplicación de penalizaciones en los periodos en que se hayan producido desviaciones en los niveles establecidos por causas ajenas al ADJUDICATARIO, tales como caída de los sistemas o lentitud del sistema. El ADJUDICATARIO deberá notificar hora de inicio y hora de fin de dichas incidencias.

También será causa para la no aplicación de penalizaciones una desviación en la demanda prevista del periodo mensual o diaria superior al 12%.

2.3 MODELO DE RELACIÓN

2.3.1. ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.3.1.1. Información de gestión

El ADJUDICATARIO deberá dar acceso a Aigües de Barcelona a información en tiempo real sobre el desarrollo del servicio a través de acceso a paneles de información con volúmenes de interacciones, niveles de atención o niveles de servicio. Asimismo, se deberá facilitar acceso a la información bruta de detalle de estos indicadores (Horario, Diario, Semanal, Mensual).

A modo ilustrativo y no limitativo, el ADJUDICATARIO deberá elaborar de forma diaria los siguientes informes mínimos:

Para el servicio de Atención Telefónica:

- Cuadro de Mando Indicadores Operativos (Por Franja Horaria, Diario, Mensual)
 - Llamadas previstas
 - Llamadas recibidas
 - Desviación según previsión
 - Llamadas atendidas
 - NDA / NDS
 - Tiempo de espera
 - Duración de la llamada
- Cuadro de Mando Indicadores de Calidad (Mensual)
 - Errores Críticos y no Críticos
 - Resultados de Monitorizaciones

- Cuadro de Mando seguimiento Formación inicial y continua (Mensual)

Para el servicio de Back Office:

- Cuadro de Mando Indicadores Operativos (Diario y Mensual)
 - Número de gestiones por tipo de evento (recibidas, realizadas, pendientes)
 - % sobre total gestiones
 - Tiempo promedio de la gestión por tipología de evento
- Cuadro de Mando Indicadores de Calidad (Mensual)
 - Errores Críticos y no Críticos
 - Resultados de Monitorizaciones
- Cuadro de Mando seguimiento Formación inicial y continua (Mensual)

Para el servicio de Atención de Redes Sociales (RRSS: Chat y WhatsApp)

- Cuadro de Mando Indicadores Operativos (Por Franja Horaria, Diario y Mensual)
 - Número de interacciones por tipo de evento (recibidas, realizadas, pendientes)
 - Tiempo promedio de la gestión por tipología de evento

Para el servicio de Acciones comerciales puntuales

- Serán establecidos ad-hoc para cada acción, y serán notificados por Aigües de Barcelona con anterioridad a la iniciativa.

Se deberán elaborar estos informes a partir de los datos obtenidos del sistema de Gestión de Clientes de Aigües de Barcelona y del ADJUDICATARIO. Los datos deberán ser diarios, agregándolos de forma diaria y mensual, este último a través de un informe mensual.

2.3.1.2. Modelo de Gestión

El ADJUDICATARIO diseñará un Modelo de Gestión de los Servicios para el correcto seguimiento y control de la operativa, de la calidad y de la demanda. Para ello, se deberán establecer foros de seguimiento, los cuales serán validados y consensuados en el momento del contrato.

Los foros mínimos que organizar son a modo ilustrativo y no limitativo:

Foros Operativos

Foro Operativo Semanal		Requisitos del perfil
Periodicidad		Semanal
Participantes		<ul style="list-style-type: none"> • Por parte de Aigües de Barcelona: Responsable Servicio y Supervisores • Por parte del ADJUDICATARIO: Responsables de cada servicio, Responsable Planificación y supervisores (secretario)
Canales		Presencial o ubicaciones remotas por videoconferencia
Objetivos y funciones		<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de objetivos y resultados acumulados. • Elaboración de planes de acción a medio plazo para mitigar desviaciones y seguimiento de planes de acción. • Comunicación de implantación de nuevos servicios y nuevas operativas. Propuesta de cambios de Protocolos y Procedimientos • Comunicación de cambios en la estructura del personal de los servicios • Alineamiento criterios de medida de calidad y calibración de muestra de llamadas. • Evaluación de resultados de calidad y/o auditorías externas. • Seguimiento del cumplimiento del Plan Calidad y Formación. • Seguimiento de aplicación del modelo de tipificaciones
Soporte documental		<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mandos <ul style="list-style-type: none"> ○ Deberá incluir indicadores de cierre mensual. ○ Deberá reflejar evolución anual del cumplimiento de objetivos. • Planes de Acción • Acta de reunión anterior

Foro Operativo Mensual		Requisitos del perfil
Periodicidad		Mensual
Participantes		<ul style="list-style-type: none"> • Por parte de Aigües de Barcelona: Director Servicio, Responsable del Servicio • Por parte del ADJUDICATARIO: Director de Cuenta y Responsable de Cuenta (secretario).
Canales		Presencial o ubicaciones remotas por videoconferencia

Foro Operativo Mensual	Requisitos del perfil
Objetivos y funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Alineamiento de objetivos y análisis de resultados • Revisión de Pre-factura. • Revisión de Acuerdos de Niveles de Servicio. • Revisión de la Previsión de la demanda remitida previamente por parte de Aigües de Barcelona • Revisión de la asignación de recursos remitida previamente por parte del ADJUDICATARIO • Establecimiento de planes de acción y mejora y revisión de estos • Evaluación y propuesta de cambios estratégicos • Evaluación de proyectos de innovación (procesos, tecnológica y mejora de sistemas) • Identificación de oportunidades de mejora en el servicio para ganar eficiencias en la operación y optimizar el servicio de cara al cliente final. • Análisis de viabilidad de las oportunidades de mejora • Lanzamiento de proyectos para las mejoras que se hayan considerado viables. • Seguimiento de proyectos.
Soporte documental	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mandos <ul style="list-style-type: none"> ○ Deberá incluir indicadores de cierre semestral. ○ Deberá reflejar evolución semestral del cumplimiento de objetivos. • Calendario de proyectos • Acta de reunión anterior

Comité de Contingencia	Requisitos del perfil
Periodicidad	Anual o ad-hoc según aparición de una situación de contingencial
Participantes	A determinar por parte de Aigües de Barcelona y el ADJUDICATARIO.
Canales	Presencial o ubicaciones remotas por videoconferencia
Objetivos y funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Activar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Contingencia • Revisar los niveles de servicio durante la contingencia • Desactivar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Normal. • Programación de pruebas y revisión del Plan de Contingencia de forma anual • Revisar y actualizar el Plan de Contingencia • Analizar y valorar las penalizaciones a aplicar fruto de una situación de contingencia.

Comité de Contingencia	Requisitos del perfil
Soporte documental	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mandos <ul style="list-style-type: none"> ○ Deberá incluir indicadores durante y después de la contingencia. • Plan de Contingencia • Acta de reunión anterior

2.3.1.3. Reparto de Roles y Responsabilidades

Para una correcta planificación, ejecución, desarrollo y seguimiento del servicio, las responsabilidades de Aigües de Barcelona y del ADJUDICATARIO serán la siguientes, a modo ilustrativo y no limitativo:

Bloque	Función	Responsabilidad Aigües de Barcelona	Responsabilidad ADJUDICATARIO
Recursos humanos	Definición de perfiles	Definir perfiles y experiencia mínima	Sin intervención en el proceso
	Modelo organizativo	Asignar perfiles a los servicios y definir ratios	Implantar el modelo
	Selección	Sin intervención en el proceso	Responsabilidad de ejecución del proceso completo
	Formación	Generar contenidos formativos sobre los productos y servicios y aplicaciones propias. Auditar formaciones. Auditar los resultados de las evaluaciones.	Generar contenidos formativos sobre competencias en atención telefónica. Impartir formación.
	Motivación	Sin intervención en el proceso	Responsabilidad total sobre el proceso
	Retribución	Sin intervención en el proceso	Responsabilidad total sobre el proceso
Planificación y Dimensionamiento	Previsión de la demanda	Remitir las previsiones según negocio futuro en las ventanas de tiempo marcadas Analizar, revisar y definir las previsiones de forma conjunta.	Remitir las previsiones según actividad histórica en las ventanas de tiempo marcadas Analizar, revisar y definir las previsiones de forma conjunta.
	Dimensionamiento	Sin intervención en el proceso	Analizar y realizar propuesta de dimensionamiento

Bloque	Función	Responsabilidad Aigües de Barcelona	Responsabilidad ADJUDICATARIO
	Seguimiento diario de niveles de servicio y de desviaciones	Monitorizar los niveles de servicio	Vigilar niveles de servicio y tomar decisiones en tiempo real y ejecutar acciones correctoras
Gestión de Calidad	Criterios de calidad	Proceso de definición y calibración conjunta Determinar los parámetros sobre los que se debe monitorizar Validar la política de muestreo de las monitorizaciones	Proceso de definición y calibración conjunta Definición de la política de muestreo para las monitorizaciones
	Evaluación de la calidad ofrecida y percibida	Analizar resultados, proponer y validar planes de mejora Realización de las escuchas	Realizar monitorizaciones y/o encuestas según la tipología y periodicidad establecidos. Ejecutar las evaluaciones de calidad ofrecida y percibida. Reportar a Aigües de Barcelona con la periodicidad pactada los resultados de las monitorizaciones, encuestas o cualquier otro elemento de medición de la calidad. Analizar los resultados obtenidos e implantar acciones de subsanación y/o formaciones necesarias. Definir e implantar de planes de mejora

Bloque	Función	Responsabilidad Aigües de Barcelona	Responsabilidad ADJUDICATARIO
	Gestión del conocimiento	Notificar novedades y actualizaciones en los procedimientos, protocolos, argumentarios y/o contenidos relacionados con los productos y servicios	Definir, desarrollar, automatizar y actualizar argumentarios, protocolos y procedimientos Impartir formación de reciclaje. Garantizar el correcto uso de la información
	Plan de Mejora Continua	Soporte a la puesta en marcha de acciones de mejora continua	Identificación de acciones de mejora continua Definir e implantar de planes de mejora
	Plan de Calidad	Definir los parámetros de calidad	Disponer de un Plan de Calidad documentado que garantice la adecuada prestación de servicios de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos
Cuadro de Mando	Cuadro de Mando	Proponer indicadores.	Extraer la información. Elaborar informes. Presentar los resultados
Otros	Locuciones IVR	Solicitar cambios en las locuciones IVR	Disponer de personal necesario para grabar, cargar y/o modificar locuciones IVR las 24h del día.

Bloque	Función	Responsabilidad Barcelona	Aigües de	Responsabilidad ADJUDICATARIO
Contingencia	Plan de Contingencia	Validar el Plan de Contingencia Aceptar la activación del Plan de Contingencia		Monitorizar, prevenir y corregir situaciones de contingencia Definir un Plan de Contingencia Proponer activación del Plan de Contingencia Revisar y actualizar el Plan de Contingencia. Programar y realizar plan de pruebas de forma anual
	Comité de Contingencia	Asistir y tomar decisiones consensuadamente con el ADJUDICATARIO		Convocar si se detecta una situación de contingencia Asistir y tomar decisiones consensuadamente con Aigües de Barcelona

2.3.2. PREVISIÓN DE LA DEMANDA

Los mecanismos para realizar la previsión de la demanda serán los siguientes:

- Las previsiones del mes se realizarán con 5 semanas de antelación, vinculante a efectos de aplicación de Acuerdos de Niveles de Servicio.
- En estas previsiones se detallará por servicio el volumen de demanda total del mes y diario, siendo el ADJUDICATARIO quien, en función del histórico, desglose la misma por tramo horario para el cálculo de personal asignado a la atención de llamadas.
- Se notificará cualquier circunstancia conocida que pueda afectar a la previsión de eventos de tal forma que el ADJUDICATARIO pueda anticiparse a su impacto.
- Si se aprecia una desviación acumulada en los últimos 3 días de un 10% sobre la previsión inicialmente indicada, el ADJUDICATARIO deberá poder ajustar el dimensionamiento en un 10% en un plazo máximo de 48 horas.

2.3.3. AGENTES PREVISTOS

El ADJUDICATARIO deberá ajustar su personal a las necesidades calculadas en función de la previsión vinculante, notificando los planes de incorporación o desvinculación de recursos informando de la formación y experiencia de cada nueva incorporación a la plataforma.

La previsión de agentes se notificará a Aigües de Barcelona con 4 semanas de antelación, facilitando a nivel de servicio:

- Un fichero con la distribución de llamadas diaria, staff bruto requerido (Volumen y TMO estimados).
- La previsión de formaciones a realizar y el número de agentes implicados.
- Los planes de acción, si proceden, que realizará para garantizar los indicadores definidos en este contrato.

dicha relación contractual laboral sin que Aigües de Barcelona asuma ninguna responsabilidad respecto al personal contratado por el adjudicatario.

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., asegurando en todo momento que los servicios cumplan las condiciones establecidas en el presente Pliego.

La extinción del Acuerdo Marco no podrá producir en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del Acuerdo Marco como personal de Aigües de Barcelona.

2.3.4. SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN

El ADJUDICATARIO deberá disponer de competencias y perfiles para el seguimiento de los niveles de servicio en tiempo real, tomando decisiones de movimiento de recursos entre servicios para compensar caídas de niveles de servicio.

Se proporcionarán las herramientas y accesos necesarios para revisar en tiempo real el cumplimiento de indicadores de todos los servicios.

Para todos los servicios: ante cualquier incidencia técnica u operativa, notificación inmediata con un plazo máximo de 15 minutos.

En caso de que el ADJUDICATARIO prevea que el nivel de servicio en un día concreto no va a ser superior al 80%, deberá notificarlo inmediatamente a Aigües de Barcelona, proponiendo en la misma notificación acciones de mejora.

El ADJUDICATARIO deberá notificar cada hora, las llamadas recibidas, atendidas y abandonadas. Además, deberá reportar información de cualquier anomalía en el servicio.

2.3.5. Requisitos del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
MR. REQ1	Composición de órganos de gobierno	Requisito	El ADJUDICATARIO dará cumplimiento al Modelo de Gestión de los Servicios para el correcto seguimiento y control de la operativa, de la calidad y de la demanda y participará en los foros de seguimiento establecidos
MR. REQ2	Información de gestión	Requisito	El ADJUDICATARIO dar acceso a información en tiempo real sobre el desarrollo del servicio a través de acceso a paneles de información con volúmenes de interacciones, niveles de atención o niveles de servicio. Asimismo, facilitará acceso en tiempo real a la información bruta de detalle de estos indicadores (Horario, Diario, Semanal, Mensual).

ID	Concepto	Tipo	Descripción
MR. REQ3	Cuadro de Mando Operativo	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá detallar el Cuadro de Mando (Diario, Semanal, Mensual).
MR. REQ4	Modelo Previsión Demanda	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Modelo de Previsión de la demanda que se ajuste a las necesidades del servicio.
MR. REQ5	Seguimiento y conducción	Requisito	El ADJUDICATARIO dispondrá de mecanismos de seguimiento de la actividad en tiempo real y notificación de incidencias ante cualquier anomalía en el servicio.

2.3.6. Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
MR. AV1	Previsión Demanda y Dimensionamiento	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Previsión de la Demanda y Dimensionamiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en el capítulo 2.3.1.3. Reparto de roles y responsabilidades, el capítulo 2.3.2. Previsión de la demanda y el capítulo 2.3.3. Agentes previstos.</p> <p>En ella deberá detallar qué drivers y/o parámetros serán utilizados para predecir con la mayor exactitud posible las previsiones, así como la propuesta de dimensionamiento por franja horaria para una semana estándar (FTEs totales y por perfil).</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>
MR. AV2	Seguimiento y conducción	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Seguimiento y Conducción en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito según cláusula 1.3.4 PPT</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los criterios y procedimientos para el seguimiento del servicio en tiempo real - el proceso de supervisión y relación entre los coordinadores y agentes - los procedimientos para la reconducción del servicio ante desviaciones superiores al 10% de la previsión - el modelo de reporting del cuadro de mando <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

2.4 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

2.4.1. PLAN DE CONTINGENCIA

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Contingencia para aquellas situaciones extraordinarias o de fuerza mayor, ambas de diversa naturaleza, que produzcan una situación anómala en el servicio y afecten negativamente a los niveles de servicio establecidos en el capítulo 2.2. [Indicadores objetivo](#) para el LOTE2.

Se considerarán situaciones de contingencia tanto la que pueda generarse por parte de Aigües de Barcelona, como las del mismo ADJUDICATARIO o de elementos externos a ambos.

A modo ilustrativo y no limitativo, los motivos que pueden causar las incidencias son los siguientes:

- Caída de datos (servidores, VPN).
- Caída de voz (telefonía, red inteligente, 900, sistemas propios, conexión a sistemas del ADJUDICATARIO).
- Caída de voz y/o datos en modo teletrabajo.
- Instalaciones físicas no operativo.
- Falta de personal en el centro de trabajo, generada por ejemplo por la imposibilidad de desplazamiento u otras casusas que tengan el mismo efecto.
- Cualquier huelga que afecte al servicio.
- Causas extraordinarias y/o de fuerza mayor ajenas a ambas partes.
- Discontinuación del servicio por ataques de seguridad u otras causas relacionadas.

Se considerará una situación de contingencia cuando en al menos uno de los servicios, independientemente de la causa, se produzca un evento (minuto 0) una discontinuidad del servicio o un degradado grave del mismo durante al menos 1 hora (minuto 60).

Adicionalmente, si el ADJUDICATARIO durante más de 20 minutos (minuto 20) es incapaz de prestar el servicio con normalidad, éste deberá notificar a Aigües de Barcelona el evento que ha producido esta situación y su impacto en los niveles de servicio objetivo. A partir de este momento, se decidirá consensuadamente el paso de las operaciones a Modo Contingencia y la activación inmediata del Plan de Contingencia que como máximo deberá producirse 1 hora posterior a la aparición del evento o al degradado grave del servicio (minuto 60).

Cuando las operaciones pasen a Modo Contingencia, el servicio podrá prestarse con unos niveles de servicio en degradado. Estos niveles de servicio serán detallados para cada uno de los servicios y serán distintos a los niveles de servicio descritos en el capítulo Indicadores Objetivo.

Las operaciones no podrán estar en Modo Contingencia más allá de 2 horas (minuto 180 a minuto 240). Transcurrido este plazo, el ADJUDICATARIO deberá presentar en el Comité de Contingencia un informe sobre los niveles de servicio alcanzados y en caso de recuperación del servicio en su funcionamiento 100%, de forma consensuada con Aigües de Barcelona se regresará a la operativa en Modo Normal. En esta situación, el servicio deberá operarse sin degradado y dando cumplimiento a los niveles de servicio objetivo establecidos en el capítulo Indicadores Objetivo.

A modo de ejemplo el cronograma sería:

- Minuto 0: aparición del evento que genera la degradación del servicio
- Minuto 20 (como máximo): notificación por parte del ADJUDICATARIO a Aigües de Barcelona de la aparición del evento y su impacto en los niveles de servicio.
- Minuto 60 (como máximo): activación del Plan de Contingencia a través del Comité de Contingencia.
- Minuto 120 (como máximo): operación del servicio en degradado (Modo Contingencia). En caso de no alcanzar los niveles de servicio definidos, se aplicarán penalizaciones descritas en el presente capítulo. No se aplicarán penalizaciones sobre los indicadores de calidad ofrecida y percibida durante la prestación del servicio en degradado (Modo Contingencia).
- Minuto 180/240 (como máximo): operación del servicio sin degradado (Modo Normal). En caso de no recuperarse los niveles de servicio (NDS) objetivos descritos en el capítulo Indicadores Objetivo se aplicarán las siguientes penalizaciones:
 - un factor multiplicador sobre la facturación diaria prevista de -0,01 por cada 5 minutos de desviación en el restablecimiento del servicio en Modo Normal (diferencia en relación con el minuto 240). La facturación diaria prevista será aquella estimada con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).
 - las penalizaciones descritas en el capítulo Indicadores Objetivo en caso de incumplimiento de los objetivos sobre los indicadores establecidos.

En el servicio de Atención Telefónica Comercial

Se considerará una degradación del servicio cuando el nivel de servicio (NDS) se encuentre por debajo del 75% de llamadas atendidas en menos de 20 segundos sobre el total de las llamadas entrantes previstas durante una hora (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento) o 10 minutos sin el servicio operativo con imposibilidad de atender ninguna llamada.

En caso de que el paso de las operaciones a Modo Contingencia requiera la activación de un mensaje o locución IVR, ésta se deberá poder realizar en un plazo máximo de 20 minutos desde la activación del plan de contingencia.

Los niveles de servicio (NDA) objetivo en Modo Contingencia será del 90% de las llamadas atendidas sobre el total de las llamadas entrantes previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

Los niveles de servicio (NDS) objetivo en Modo Contingencia será del 80% de las llamadas atendidas en menos de 20 segundos sobre el total de las llamadas atendidas previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO			80-75	-0,05	Facturación mensual y Diaria

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
	ATENCIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL	NIVEL DE SERVICIO (NDS)	75-70	-0,1	Facturación mensual y Diaria
			<70	-0,15	Facturación mensual y Diaria

En el servicio de Atención Back Office

Se considerará una degradación del servicio cuando se produzcan 2 horas sin el servicio operativo con imposibilidad de atender ninguna gestión de back office.

Los niveles de servicio (NDS) objetivo en Modo Contingencia será del 85% de gestiones cerradas antes de 24 horas, sin exceder 36 horas, sobre el total de gestiones previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	ATENCIÓN BACK OFFICE	NIVEL DE ATENCIÓN (NDA)	85-80,1	-0,05	Facturación mensual
			80-70,1	-0,1	Facturación mensual
			<70	-0,15	Facturación mensual

En el servicio de Atención RRSS

Se considerará una degradación del servicio cuando el nivel de atención (NDA) se encuentre por debajo del 70% de las interacciones atendidas en menos de 120 segundos sobre el total de interacciones previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

Los niveles de servicio (NDS) objetivo en Modo Contingencia será del 75% de las interacciones atendidas en menos de 120 segundos sobre el total de interacciones previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO			75-70,1	-0,05	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
	RRSS CHAT Y WHATSAPP	NIVEL DE ATENCIÓN (NDA)	70-60,1	-0,1	Facturación mensual
			<60	-0,15	Facturación mensual

2.4.1.1. Comité de Contingencia

Se establece la obligación de disponer de un Comité de Contingencia que estará formado por personal de Aigües de Barcelona y el ADJUDICATARIO con el objetivo de garantizar la ejecución correcta del Plan de Contingencia en tiempo y forma. Estas personas serán designadas con anterioridad al inicio de la prestación del servicio. Este Comité tendrá como principales funciones:

- Activar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Contingencia
- Revisar los niveles de servicio durante la contingencia
- Desactivar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Normal.
- Programar y ejecutar de pruebas y revisar del Plan de Contingencia de forma anual
- Revisar y actualizar el Plan de Contingencia
- Analizar y valorar las penalizaciones a aplicar fruto de una situación de contingencia.

Se dispondrá de un procedimiento de actuación para la activación del Plan de Contingencia, acordado entre Aigües de Barcelona y el ADJUDICATARIO que deberá ser consensuado antes del inicio de la prestación del servicio y que deberá ser elaborado y presentado por parte del ADJUDICATARIO.

2.4.1.2. Plan de Contingencia

El ADJUDICATARIO deberán presentar un Plan de Contingencia detallado de las medidas de contingencia previstas para la recuperación del servicio ante posibles situaciones de contingencia de diversa naturaleza que puedan afectar a la operativa de los servicios

El Plan de Contingencia deberá identificar y definir los distintos escenarios en función del ámbito de afectación (personas, infraestructuras físicas, infraestructuras técnicas, etc.) y deberá detallar para cada una de estas situaciones todas las acciones a realizar antes, durante y después de la activación de la contingencia, indicando los recursos humanos, técnicos y materiales dedicados y el calendario de actuación previsto.

A modo ilustrativo y no limitativo, deberá detallar las acciones necesarias para cubrir carencias de personal, problemas técnicos, de comunicación, generales o efectos naturales de fuerza mayor, entre otros.

El Plan de Contingencia como mínimo contendrá:

- **Plan de emergencia:** con objeto de organizar los medios humanos y materiales disponibles en la plataforma donde se presten los servicios, y la finalidad de responder eficaz y coordinadamente desde los primeros momentos de una emergencia. Se describirá con el mayor detalle posible las ubicaciones y medios materiales y

lógicos (redes aisladas, equipos microinformáticos de backup, etc) a utilizar en caso tener que responder a situaciones de contingencia.

- **Documento de seguridad:** que detallará todas las medidas de seguridad físicas con las que estén dotadas la plataforma del adjudicatario donde se prestarán los servicios, así como las medidas de seguridad lógicas del equipamiento técnico. Se describirá con el mayor detalle posible la realización de copias de seguridad protegidas para solo lectura, los controles de antivirus y/o EDR actualizados en todos los equipos, la monitorización realizada por un Security Operations Center (SOC) y su disponibilidad 24x7x365.

2.4.2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El ADJUDICATARIO deberán disponer de un Plan de Continuidad del Negocio que deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Descripción detallada de los servicios: tendrá presente todos los servicios, valorando las áreas de mayor criticidad. En dicha descripción se deberá incluir todos los recursos tecnológicos (centralita, equipos, servidores, etc.), necesarios para la prestación de los servicios, a tener en cuenta para la elaboración del análisis de riesgos que pueda afectar a las plataformas.
- Protocolo de comunicación entre el ADJUDICATARIO y Aigües de Barcelona.
- Medidas de seguridad físicas y lógicas disponibles, así como los procedimientos a seguir para la resolución de incidencias técnicas.
- Ejercicios de simulacro anuales para la comprobación de las medidas de seguridad, y su correspondiente informe.
- Análisis de riesgos y planes de actuación sobre:
 - Riesgos relativos a la seguridad e integridad de los datos.
 - Riesgos relativos a la seguridad de los edificios, contemplando, tanto si no es posible la entrada como por evacuación activada por el plan de emergencia, el traslado a plataforma alternativa.
 - Riesgos relativos a los Recursos Humanos.
 - Riesgos Técnicos que puedan suponer una interrupción en la prestación de los servicios.

En caso de ser necesario el traslado a otra plataforma física o en formato teletrabajo, el adjudicatario deberá garantizar como mínimo:

- Que el tiempo transcurrido hasta que los agentes se conecten en las posiciones de la plataforma alternativa no exceda de 1 hora desde que el traslado es decidido por ADJUDICATARIO y/o Aigües de Barcelona.
- Garantizar la ejecución de los trabajos y servicios al menos en un 40% desde la plataforma de contingencia y en cualquier franja horaria para el servicio de Atención Telefónica Comercial, Atención Back Office y Atención RRSS.

2.4.3. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN

El ADJUDICATARIO, con la finalidad de garantizar la continuidad en los servicios objeto del contrato, deberán presentar en sus ofertas los correspondientes planes de transición (para la entrada) y devolución de los servicios (para la salida).

Para asegurar una correcta y ordenada transición de los servicios entre la empresa saliente y entrante, que garantice la continuidad de estos, el Plan de Transición deberá contemplar:

- Estructura dedicada con definición de responsabilidades.
- Cronograma, descripción de actividades y plazos de estas.
- Gestión y organización de los recursos humanos, selección, contratación y formación.
- Habilitación de los espacios físicos de la plataforma principal y secundarias y elaboración del plan de pruebas.
- Habilitación y despliegue de los sistemas de comunicación y equipos técnicos e informáticos.
- Valoración de riesgos mitigados.
- Mecanismos de seguimiento y control del Plan hasta el inicio de la actividad, incluidas las pruebas de funcionamiento.
- Todas las restantes actividades necesarias para el correcto inicio de la prestación de los servicios.

Para el desarrollo de todas las actividades de la transición, se establece una duración máxima de 4 meses. Finalizada este periodo, el nuevo adjudicatario deberá iniciar la prestación de todos los servicios objeto del contrato.

Las pruebas del ADJUDICATARIO entrante relativas a la infraestructura física, tecnológica y de comunicaciones deberán finalizarse un mínimo de 3 semanas antes de la entrada en el servicio.

El ADJUDICATARIO deberá detallar y ejecutar el Plan de forma simultánea a la prestación ordinaria de los servicios, disponiendo a su cargo de los recursos necesarios y con conocimientos para el desarrollo de este. Para la gestión y seguimiento de la transición y/o devolución, se creará antes, durante y después de la transición una Oficina de Proyecto formada por Aigües de Barcelona, el ADJUDICATARIO entrante y el ADJUDICATARIO saliente, para garantizar la continuidad del servicio.

Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá presentar un Plan de Transición para la evolución entre los distintos escenarios tecnológicos definidos en el capítulo 5.4.3.2.1 Escenarios a cotizar, es decir, entre el Escenario 1 y 3, entre el escenario 3 y 2; y entre el escenario 1 y 2.

2.4.4. Requisitos del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
CN. REQ1	Plan de Contingencia	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Contingencia para aquellas situaciones extraordinarias o de fuerza mayor, ambas de diversa naturaleza, que produzcan una situación anómala en el servicio y afecten negativamente a los niveles de servicio establecidos
CN. REQ2	Plan de Continuidad del Negocio	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Continuidad del Negocio
CN. REQ3	Plan de Transición / Devolución	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Transición (para la entrada) y de un Plan de Devolución de los servicios (para la salida).

2.4.5. Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
CN. AV1	Plan de Transición y Devolución	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Transición y Devolución en el cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar los principales objetivos, aspectos clave, actuaciones y tiempos de ejecución tanto para el periodo de transición como el de devolución.</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>
CN. AV2	Plan de Contingencia y Continuidad		<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Contingencia y Continuidad en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los riesgos identificados en cada posible escenario y su valoración de impacto según complejidad de implantación y criticidad - las acciones de mitigación de los riesgos identificados - los recursos humanos y materiales de cada tipo de actuación - los mecanismos de activación y seguimiento del Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio - las actuaciones y tiempos de ejecución de las acciones que componen el Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

2.5 REQUISITOS

2.5.1. REQUISITOS DE PERSONAS

2.5.1.1. Organigrama

El ADJUDICATARIO deberá tener un interlocutor único para el servicio para los siguientes ámbitos funcionales:

- **Calidad y Formación:** las funciones del área de calidad incluyen:
 - Participar en la redacción, actualización periódica y la aplicación del Plan de Calidad
 - Participar en la redacción, actualización periódica y la aplicación del Plan de Formación
 - Interlocución con el responsable del rol equivalente en Aigües de Barcelona y asistencia a Foros de seguimiento.
 - Realización de auditorías de calidad.
 - Garantizar que los criterios de calidad y sus actualizaciones se transmiten en tiempo y forma a las personas que realizarán las monitorizaciones.
 - Garantizar que las personas que realicen las monitorizaciones cuentan con los medios y herramientas para hacerlas y lograr el volumen pactado en el presente contrato.

- **Recursos Humanos:** Su función será la de asegurar las necesidades particulares y concretas exigidas para la operación en materia de recursos humanos (selección, control de rotación y absentismo, planes motivación, administración personal, etc.).
- **CAU técnico:** en los horarios de servicio, realizará tareas de soporte y resolución de incidencias que puedan generarse desde el Contact-Center referente a las herramientas utilizadas en su actividad.
- **Planificación, Conducción y Reporting:** sus funciones serán:
 - Cálculo de dimensionamientos diarios, por franjas horarias y por servicio, necesarios para llevar a cabo la actividad.
 - Consenso de dimensionamientos mensuales.
 - Interlocución con el responsable del rol equivalente en Aigües de Barcelona y asistencia a Foros de seguimiento.
 - Seguimiento y vigilancia permanente del cumplimiento de niveles en tiempo real a través de la figura de los observadores de cola.
 - Gestión de usuarios
- **Innovación y Mejora Continua:** sus funciones serán:
 - Definir la metodología de Mejora Continua para el servicio.
 - Identificar, analizar, valorar y priorizar oportunidades de mejora en los ámbitos de procesos y tecnología, principalmente.
 - Definir el Plan de Acción.
 - Hacer seguimiento y control del avance del Plan.
 - Presentación de resultados obtenidos.

2.5.1.2. Perfiles

Perfiles de Agentes:

- **Perfil Comercial:** Principalmente dedicados a la atención al cliente.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Bachillerato, Grado medio o similar
Experiencia recomendada	6 meses en servicios de atención de atención

Requisitos del perfil	
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Correcta comunicación oral y escrita en el idioma del servicio (en el caso de castellano y catalán multilingües), así como en el resto de los idiomas de atención. • Uso correcto del lenguaje y adaptación de este al interlocutor • Informática y ofimática a nivel usuario • Tolerancia al estrés. • Capacidad de aprendizaje y versatilidad • Técnicas de Venta • Empatía, adaptación al cliente y trato amable.

Perfiles de Mandos:

- **Coordinador:** responsable directo de un equipo de agentes, garantizando que disponen en todo momento de la formación, los sistemas, los procesos, la información y los medios y entorno de trabajo adecuados para la correcta prestación del servicio. Transferencia y resolución de llamadas en segundo nivel de escalado y/o resolución de dudas de los agentes en tiempo real.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención • Conocimiento de los productos y servicios del servicio que supervisa
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Empatía y asertividad • Proactividad

- **Supervisor:** Responsable de un conjunto de Coordinadores y/o de un Servicio.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 12 meses en servicios de atención • Experiencia en gestión de equipos • Conocimiento de los productos y servicios del servicio que supervisa
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y gestión de equipos • Tolerancia al estrés y adaptabilidad • Análisis y desarrollo de planes de mejora

- **Gestor de cuenta:** Responsable de todos los servicios y equipos. Se designará un único interlocutor válido, que centralizará la comunicación operativa, independientemente de los centros de que se disponga.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 12 meses en servicios de atención • Experiencia en gestión de equipos • Conocimiento de los productos y servicios del servicio que gestiona
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y gestión de equipos • Tolerancia al estrés y adaptabilidad • Análisis y desarrollo de planes de mejora • Capacidad de organización • Orientación al cliente, a resultados y al trabajo en equipo

Perfiles de Puestos de Soporte:

- **Técnico de Formación y Quality:** Responsable de impartición de los módulos formativos a agentes y mandos.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención en funciones de formación, procesos y quality • Conocimiento profundo de la gestión de procesos y mejora continua
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia de análisis y diagnóstico de procesos • Análisis y desarrollo de planes de mejora • Capacidad de transferencia de conocimientos • Habilidades didácticas • Orientación al cliente y a resultados • Trabajo en equipo

- **Técnico de Planificación y Conducción:** Responsable del dimensionamiento y del seguimiento permanente del cumplimiento de los niveles de servicio en tiempo real.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención en funciones de Workforce Management
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad analítica • Competencia de planificación • Análisis y desarrollo de planes de acción • Capacidad de organización • Trabajo en equipo

- **Técnico de Mejora Continua y Proyectos:** Responsable de identificación, lanzamiento, implantación y seguimiento de oportunidades de mejora en el servicio.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención • Conocimiento profundo de metodologías para el análisis de procesos y mejora continua
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de diagnóstico • Competencia de planificación • Gestor de proyectos • Trabajo en equipo • Capacidad de comunicación • Gestor de Equipos

- **Técnico de Infraestructuras:** Responsable de diseñar, configurar, lanzar, implantar y mantener las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio según los requisitos generales, técnicos y funcionales establecidos. Se encargará de planificar y supervisar todas las operaciones en el ámbito de la arquitectura funcional y los puestos de trabajo. A modo ilustrativo y no limitativo, incluye:
 - la telefonía
 - las comunicaciones
 - las aplicaciones u otras herramientas de sistemas
 - la integración entorno voz y datos

Previa a la puesta en marcha del servicio, deberá realizar las pruebas unitarias, integradas y de aceptación de usuario para cada uno de los escenarios definidos, así como documentar y mantener actualizado el mapa tecnológico y funcional.

Posterior a la puesta en marcha, deberá dar soporte a las operaciones para garantizar el correcto funcionamiento de las infraestructuras. A modo ilustrativo y no limitativo, incluye:

- la identificación, el análisis de impacto y la resolución de incidencias
- la realización de tareas de mantenimiento correctivo
- la planificación de tareas de mantenimiento preventivo

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Técnica Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en soporte técnico de servicios atención cliente • Conocimientos tecnológicos y de telecomunicaciones
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de diagnóstico • Competencia de planificación de tareas y organización • Gestión de proyectos • Trabajo en equipo • Proactividad e innovación

2.5.1.3. Asignación de perfiles de agente a servicios

Servicio	Perfil
Atención Telefónica Comercial	Perfil comercial
Atención Back Office	Perfil comercial
Atención RRSS	Perfil comercial

2.5.1.4. Ratios

Puesto	Ratio de agentes asignados
1 coordinador	15 agentes contratados en plataforma física o 10 si los agentes están en teletrabajo
1 supervisor	1 supervisor para todo el horario de atención
1 responsable de servicio	exclusivo para el servicio
1 persona de soporte	exclusivo para el servicio

En horario de 8:00h a 20:00h, el servicio deberá contar siempre con un supervisor y los coordinadores necesarios de los inicialmente asignados, y conocidos por Aigües de Barcelona. En ningún caso podrán ser un agente en funciones de coordinador.

2.5.1.5. Reclutamiento y selección

El ADJUDICATARIO dispondrá de múltiples fuentes de reclutamiento de calidad y fiabilidad que permitan disponer de los perfiles requeridos. Contará con un equipo especializado en procesos de selección para la correcta selección de los distintos perfiles a través de un proceso de selección riguroso que incluya pruebas objetivas y certificadas de personalidad y comportamiento.

En los casos que el cumplimiento del contrato exija nuevas contrataciones de personal o sustitución de personal adscrito a la prestación del contrato, el ADJUDICATARIO estará obligada a realizar estas contrataciones, en un porcentaje mínimo del 20%, con personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% o con personas pertenecientes colectivos en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social, acreditados por los correspondientes servicios sociales públicos competentes. Esta obligación se hace extensible a las empresas subcontratadas, en su caso.

2.5.1.6. Formación

La formación a los agentes y personal de estructura será responsabilidad del ADJUDICATARIO. Los contenidos de la formación sobre los productos, servicios y sistemas, será definida por Aigües de Barcelona mediante formación a formadores.

Módulos de formación inicial, a modo ilustrativo y no limitativo:

Módulo formativo	Área	Horas estimadas
Introducción a la compañía Aigües de Barcelona	Negocio	2
Productos y servicios de Aigües de Barcelona	Negocio	2
Procesos de atención cliente	Procesos	4
Protocolos y argumentarios de atención	Atención cliente	40
Aplicativos	Tecnología	20
Oficina en Red	Tecnología	14

Formación inicial exigible por perfil y servicio:

Módulo	Agente	Coord.	Supervisor	Gestor cuenta	Personal soporte
Introducción a la compañía Aigües de Barcelona	X	X	X	X	X
Productos y servicios de Aigües de Barcelona	X	X	X	X	X
Políticas de atención cliente	X	X	X		X
Procesos y procedimientos	X	X	X		X
Protocolos y argumentarios de atención	X	X	X		X
Aplicativos de atención cliente	X	X	X		X
Habilidades en excelencia en atención telefónica	X	X			X
Habilidades en comunicación oral y escrita (idioma)	X	X			X

Formación continua exigible por perfil (a cuenta del ADJUDICATARIO):

Módulo	Agente	Coord.	Supervisor	Gestor cuenta	Personal soporte
Horas / año	30	20	20	5	5

La formación de reciclaje incluirá todas aquellas sesiones derivadas de una necesidad de negocio y/o operativa de Aigües de Barcelona. A modo ilustrativo y no limitativo, incluye:

- Acciones divulgativas de lanzamiento de nuevos productos y/o servicios
- Actualización de procedimientos.
- Pruebas de capacitación a elaborar de forma conjunta.
- Pruebas de capacitación a realizar tras la formación impartida. Se tendrá acceso a los resultados de las pruebas en cualquier momento.

- Necesidad de acertar mínimo del 90% de las respuestas del cuestionario. En caso contrario, se deberá repetir la formación y/o las pruebas.
- Las formaciones continuas deberán desplegarse en un tiempo máximo de 7 días hábiles, a contar desde la comunicación de Aigües de Barcelona.
- Las formaciones necesarias derivadas de errores críticos, reconducción o falta de información de los agentes que hayan sido identificadas en los Planes de Calidad, no serán consideradas formación continua o de reciclaje y correrán a cargo del ADJUDICATARIO.

No estarán incluidas formaciones a necesidad del ADJUDICATARIO (a cuenta del ADJUDICATARIO).

El ADJUDICATARIO deberá detallar el Plan de Formación Continua y Reconducciones en un escenario presencial y en teletrabajo y las evidencias de que los agentes han asimilado los cambios. El ADJUDICATARIO deberá identificar, detallar y planificar las acciones a realizar, así como los mecanismos de seguimiento y control.

2.5.1.7. Motivación

El ADJUDICATARIO deberá realizar acciones y programas para mejorar el clima laboral y la identificación de los agentes con las marcas de Aigües de Barcelona y sus productos y servicios, en la que podrán participar los responsables de Aigües de Barcelona en caso de solicitarse.

2.5.1.8. Retribución

El ADJUDICATARIO deberá estar adherido al convenio del Contact-Center y aplicará políticas y elementos retributivos de manera justa y de acuerdo con la normativa laboral y, como mínimo, a los convenios vigentes en cada momento.

2.5.1.9. Gestión de la Igualdad

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Igualdad definido que garantice la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y para eliminar la discriminación por razón de sexo u otras condiciones.

Asimismo, deberá disponer de un porcentaje mínimo de personas con discapacidad según normativa actual.

2.5.1.10. Requisitos de personas

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PER. REQ1	Perfiles técnicos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de los perfiles técnicos establecidos en relación con la formación mínima, experiencia mínima y capacidades. El ADJUDICATARIO deberá asegurar su presencia en el servicio. En concreto para los idiomas, multilingüe castellano-catalán y conocimiento de los otros idiomas establecidos.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PER. REQ2	Asignación de perfiles	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de los requisitos técnicos por parte de Aigües de Barcelona en relación con la asignación de perfiles de agentes a los servicios. El ADJUDICATARIO garantizará la asignación de perfiles a los servicios y las ratios mínimas establecidos.
PER. REQ3	Ratios	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá cumplir con las ratios mínimas establecidos necesarios y disponer de los mecanismos de control para asegurar los mismos.
PER. REQ4	RSC	Requisito	El ADJUDICATARIO estará obligado a realizar estas contrataciones, en un porcentaje mínimo del 20%, con personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% o personas pertenecientes a colectivos en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social, acreditados por los correspondientes servicios sociales públicos competentes.
PER. REQ5	Plan de Formación continua	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Formación continua para los agentes y personal de estructura será responsabilidad
PER. REQ6	Motivación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá definir un Programa para la mejora del clima laboral con las marcas de Aigües de Barcelona y sus productos y servicios.
PER. REQ7	Retribución	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá dar cumplimiento al convenio del Contact-Center de acuerdo con la normativa laboral y convenios vigentes en cada momento
PER. REQ8	Plan de Igualdad	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Igualdad definido que garantice la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y para eliminar la discriminación por razón de sexo u otras condiciones.

2.5.1.11. Aspectos técnicos de valoración de personas

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PER. AV1	Plan de reclutamiento y selección	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan Reclutamiento y Selección en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los mecanismos utilizados para el reclutamiento y selección de las personas - el Plan de Motivación con sus acciones y tiempos de ejecución - los mecanismos de retribución según perfil <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PER. AV2	Estructura Organizativa	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de la Estructura Organizativa en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en los capítulos 2.5.1.1. Organigrama, 2.5.1.2. Perfiles, 2.5.1.3. Asignación de perfiles de agente y 2.5.1.4. Ratios del PPT.</p> <p>En ella se deberá detallar la organización del servicio, el número de agentes por coordinador, el porcentaje de dedicación al servicio para cada uno de los perfiles de soporte indicados.</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>
PER. AV3	Plan de Formación	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Formación en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - las horas de formación inicial y de reciclaje para cada perfil - la metodología utilizada - las evidencias de la capacitación de los agentes - la forma de identificación de las necesidades de formación de reciclaje y el seguimiento del mismo <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

2.5.2. REQUISITOS DE GESTIÓN DE LAS OPERACIONES – CALIDAD

En materia de Calidad, el ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Calidad que deberá incluir:

2.5.2.1. Evaluación de la calidad percibida

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Calidad Percibida con, como mínimo, los siguientes mecanismos de recogida de la Voz del Cliente:

- Encuesta post-llamada (en actividad Atención Telefónica). Se deberá ofrecer, de manera automática vía IVR, pasar la encuesta a un mínimo del 95% de las llamadas. Estos porcentajes podrán ser modificados por Aigües de Barcelona con un periodo de preaviso de 5 días laborables. Los resultados obtenidos serán objeto de seguimiento a través de un acuerdo de nivel de servicio (SLA).

Las encuestas deberán contemplar, como mínimo, aspectos de satisfacción sobre la atención recibida y la eficacia de la transacción. Estas encuestas podrán ser activadas, modificadas y/o desactivadas con un periodo de preaviso de 5 días hábiles.

El ADJUDICATARIO deberá definir las acciones a tomar ante posibles desviaciones.

2.5.2.2. Evaluación de la calidad ofrecida

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Calidad Ofrecida con, como mínimo, los siguientes mecanismos de evaluación. A modo ilustrativo y no limitativo:

- Monitorización de una muestra representativa de llamadas y casos que permitan entender el funcionamiento del servicio y la adecuada ejecución por parte de los agentes.
- Los elementos y los volúmenes que monitorizar serán pactados por ambas partes, estableciendo como mínimo, que se deberán realizar 4 monitorizaciones / mes para agentes de más de 1 mes de antigüedad en el servicio y 8 monitorizaciones / mes para agentes de menos de 1 mes de antigüedad en el servicio.
- Estas ratios, podrán ajustarse a nivel individual, estableciendo los agentes / o procesos sobre los cuales realizar un mayor o menor número de monitorizaciones.
- Se deberá definir una política de muestreo, que será válida por Aigües de Barcelona.
- Los aspectos para evaluar serán definidos, calibrados y consensuados por ambas partes.
- Los resultados serán enviados a Aigües de Barcelona por el canal y la periodicidad establecidos, así como los ficheros audio para la escucha.
- A efectos de cálculo de los indicadores de calidad del servicio de errores críticos se tendrán en cuenta los datos de las monitorizaciones realizadas según la política de muestreos ofrecida por el adjudicatario más todas aquellas escuchas individuales que Aigües de Barcelona solicite al proveedor para su revisión.
- Adicionalmente, Aigües de Barcelona podrá contratar los servicios de un externo para realizar una muestra mensual
- Adicionalmente, Aigües de Barcelona podrá contratar los servicios de un externo para realizar una muestra mensual de monitorizaciones de las llamadas y/o casos de los agentes.

Se establecen los siguientes aspectos de valoración cualitativa con el fin de evaluar la calidad de la atención en el servicio prestado y su mejora continua. A nivel ilustrativo y no limitativo:

Elementos de valoración	Descripción	Peso
Saludo / despedida	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de mensaje estándar en toma de contacto • Uso de mensaje estándar de despedida y paso a la encuesta 	5
Tratamiento de la llamada	<ul style="list-style-type: none"> • Uso fórmulas de cortesía antes de la espera y al retomar la llamada • Correcta emisión y recepción de mensajes • Reformulación de datos • Personalización del trato • Sondeo adecuado • Evita silencios • Dirige adecuadamente la conversación 	20
Educación y amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sonrisa telefónica • Simpatía y trato agradable • Escucha activa • No interrumpe • Uso de fórmulas de cortesía 	5

Elementos de valoración	Descripción	Peso
Voz	<ul style="list-style-type: none"> • Tomo modulado y claro • Volumen adecuado • Evita monotonía 	5
Utilización del lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> • Evita muletillas • Lenguaje claro y conciso • Lenguaje adaptado al cliente • Evita tecnicismos • Evita silencios • Uso de mensaje estándar de despedida y paso a la encuesta 	5
Resolución y conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Solución según procedimiento - Argumentario adecuado y correcto - Firmeza y seguridad en las soluciones y decisiones tomadas - Correcto conocimiento de productos y servicios 	50
Existencia de errores críticos	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un error crítico de negocio. • Existencia de un error crítico de cliente. • Existencia de un error crítico de normativa. 	10

Se establecen como Errores Críticos los siguientes aspectos:

Elementos de valoración	Descripción
Error crítico de negocio	<p>No aplicación del procedimiento establecido desde un punto de vista de negocio fruto de una transacción incorrecta, con la posibilidad de generar daño económico a la compañía</p> <p>Algunos ejemplos a modo ilustrativo y no limitativo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generación de una operación de campo incorrecta 2. Generación de operaciones de campo disponiendo de información de telelectura 3. Regularizaciones mal realizadas <ul style="list-style-type: none"> - Incorrecta consulta de tele lectura - Error en tipificación - Actividades mal asignadas - Repartos mal realizados - Revisión errónea de documentación - Derivación a otros canales de forma incorrecta - Error en un cambio de nombre - Incorrecta actualización bases de datos - Reclamación mal resuelta - No finalización de una gestión que podría haberse cerrado

Elementos de valoración	Descripción
Error crítico de cliente	<p>No aplicación del procedimiento establecido desde un punto de vista de cliente fruto de haber facilitado información errónea, haber realizado un trato inadecuado, o no haber resuelto el caso.</p> <p>Algunos ejemplos a modo ilustrativo y no limitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No realizar la gestión solicitada • No revisar requerimientos anteriores • Solicitar documentación al cliente que ya ha facilitado
Error crítico de normativa	<p>No a aplicación del procedimiento desde un punto de vista normativo fruto de una incorrecta mención de condiciones legales, incorrecta aplicación de RGPD o procedimientos internos.</p> <p>Algunos ejemplos a modo ilustrativo y no limitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar información a personas no titular - Omisión de autorizaciones - Error u omisión de clausulado en contratación y cambios de titular - Error en el tratamiento de datos personales de cliente

En caso de errores críticos puntuales, si aplica la subsanación, se exigirá en un plazo máximo de 6 horas. En caso de errores críticos generalizados motivado por la falta de formación o capacitación del personal, se exigirá adicionalmente un Plan de Remediación que deberá contemplar como mínimo las principales acciones a realizar, las personas implicadas y/o responsables y el calendario propuesto). Este Plan de Remediación deberá ser diseñado e implantado en un plazo máximo de 5 días hábiles. A la semana de su finalización, el ADJUDICATARIO deberá presentar a Aigües de Barcelona un informe con los resultados obtenidos. Todos los errores críticos deberán ser comunicados fehacientemente a Aigües de Barcelona en un plazo inferior a 24 horas desde su detección.

- El coste de la subsanación de errores críticos será asumido por el ADJUDICATARIO en la medida en que tales acciones corrigen un incumplimiento de los términos establecidos en este contrato y sus anexos por parte de éste. En caso de que el ADJUDICATARIO no implementara dichas acciones dentro del plazo acordado entre las Partes se aplicará lo indicado en el Mecanismo sobre resolución de conflictos. Se procederá a la subsanación de estos errores según el procedimiento establecido en el capítulo 2.5.2.2. [Evaluación de la calidad ofrecida](#).
- Aquellas situaciones que podrán generar penalizaciones son las siguientes:
 - No presentación del Plan de Remediación en plazo: 1 día de facturación del servicio por día de retraso en la implantación del Plan.
 - Implantado el Plan de Remediación, si el error persiste: 10% de la facturación del servicio por día en que prosiga el error.
- A efectos del presente contrato, se consideran errores económicos las situaciones provocadas por personal del ADJUDICATARIO que causen un perjuicio económico directo a Aigües de Barcelona. A modo ilustrativo y no limitativo, se considerará perjuicio económico cualquier pérdida generada a Aigües de Barcelona o sanción

dirigida a Aigües de Barcelona con motivo de una mala praxis del personal del ADJUDICATARIO que derive en un error crítico. El ADJUDICATARIO deducirá de su facturación mensual el importe completo del Error Económico.

2.5.2.3. Control de calidad (escuchas)

El ADJUDICATARIO deberá habilitar mecanismos para la realización de escuchas en tiempo real. Aigües de Barcelona tendrá derecho de realizar escuchas, desde sus propias oficinas, desde las oficinas del proveedor, o de forma virtual, sin necesidad de estar físicamente en el centro, a través de llamada desde el exterior o acceso web.

A modo ilustrativo y no limitativo:

- La evaluación cualitativa se realizará mediante escuchas aleatorias sobre los servicios prestados: llamadas, actividades abiertas de Back Office o expedientes cerrados. El volumen será establecido por Aigües de Barcelona.
- En caso de llamada telefónica, las escuchas también podrán realizarse en tiempo real y la monitorización podrá ser “en silencio” o con posibilidad de intervenir en la conversación.
- Las escuchas serán seleccionadas mensualmente por Aigües de Barcelona o por un externo designado por Aigües de Barcelona.
- Se facilitará los accesos o grabaciones necesarios para la realización de estos controles de calidad, notificando con un mínimo de 5 días hábiles de antelación. En casos puntuales y por causas de fuerza mayor, este plazo podrá verse reducido.

2.5.2.4. Sesiones de calibración

Se establecerán unas sesiones de calibración periódicas de los servicios, con frecuencia semestral, salvo que por cambios en los métodos de evaluación o desviaciones se deban efectuar a demanda.

Los participantes en estas sesiones deberán ser representantes de Aigües de Barcelona y responsables del equipo de calidad del ADJUDICATARIO, existiendo la posibilidad de asistencia por algún auditor externo definido por Aigües de Barcelona.

El objetivo de estas sesiones será inicialmente consensuar los criterios de evaluación de la calidad ofrecida y con posterioridad, la identificación y puesta en marcha de acciones correctivas sobre las desviaciones de la calidad en los servicios.

2.5.2.5. Costes derivados de la gestión de la calidad

El coste de la aplicación de las recomendaciones de una Auditoría será asumido por el ADJUDICATARIO en la medida en que tales recomendaciones corrigieran un incumplimiento de los términos establecidos en este contrato y sus anexos por parte de éste. En caso de que el ADJUDICATARIO no implementara dichas recomendaciones dentro del plazo acordado entre las Partes se aplicará lo indicado en el Mecanismo sobre resolución de conflictos.

Como resultado de las auditorías realizadas, principalmente en la revisión de la gestión de casos, Aigües de Barcelona podrá generar actividades de corrección de situaciones erróneas que deberán ser gestionadas, sin coste, por parte del proveedor.

2.5.2.6. Requisitos de la gestión de las operaciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
OPE. REQ1	Calidad ofrecida	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de todos los medios humanos y materiales para realizar 4 monitorizaciones / mes para agentes de + 1 mes de antigüedad en el servicio y 8 monitorizaciones / mes para agentes de - 1 mes de antigüedad en el servicio.
OPE. REQ2	Calidad percibida	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá disponer de todos los medios humanos y materiales para realizar los siguientes tipos de encuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta post-llamada (en actividad Atención Telefónica). Se deberá poder ofrecer, de manera automática vía IVR, pasar la encuesta a un mínimo del 95% de las llamadas. ○ Encuesta post-conversación (en actividad RRSS) <p>Las encuestas deberán poder ser activadas, modificadas y/o desactivadas con un periodo de preaviso de 5 días hábiles.</p>
OPE. REQ3	Plan de Subsanación / Remediación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Subsanación y/o Remediación de errores críticos. En caso de errores críticos puntuales, si aplica la subsanación, se exigirá en un plazo máximo de 6 horas.
OPE. REQ4	Escuchas	Requisito	El ADJUDICATARIO habilitará mecanismos para la realización de escuchas en tiempo real.
OPE. REQ5	Gestión del conocimiento	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de la capacidad de desarrollo y automatización de argumentarios asociados a los procesos de negocio.
OPE. REQ6	Plan de Monitorización	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Monitorización, tanto a nivel individual de agente y como agregado del servicio.
OPE. REQ7	Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de una memoria explicativa de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento.

2.5.2.7. Aspectos técnicos de valoración de la gestión de las operaciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
OPE. AV1	Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el número de monitorizaciones mensuales totales y por agente - los mecanismos y procedimientos de presentación de resultados a Aigües de Barcelona - las acciones, perfiles implicados y tiempo de dedicación a la reconducción - las herramientas para la elaboración de argumentarios - la metodología utilizada para asegurar el correcto grado de conocimientos de todos los agentes y perfiles de soporte <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

2.5.3. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA

2.5.3.1. Local

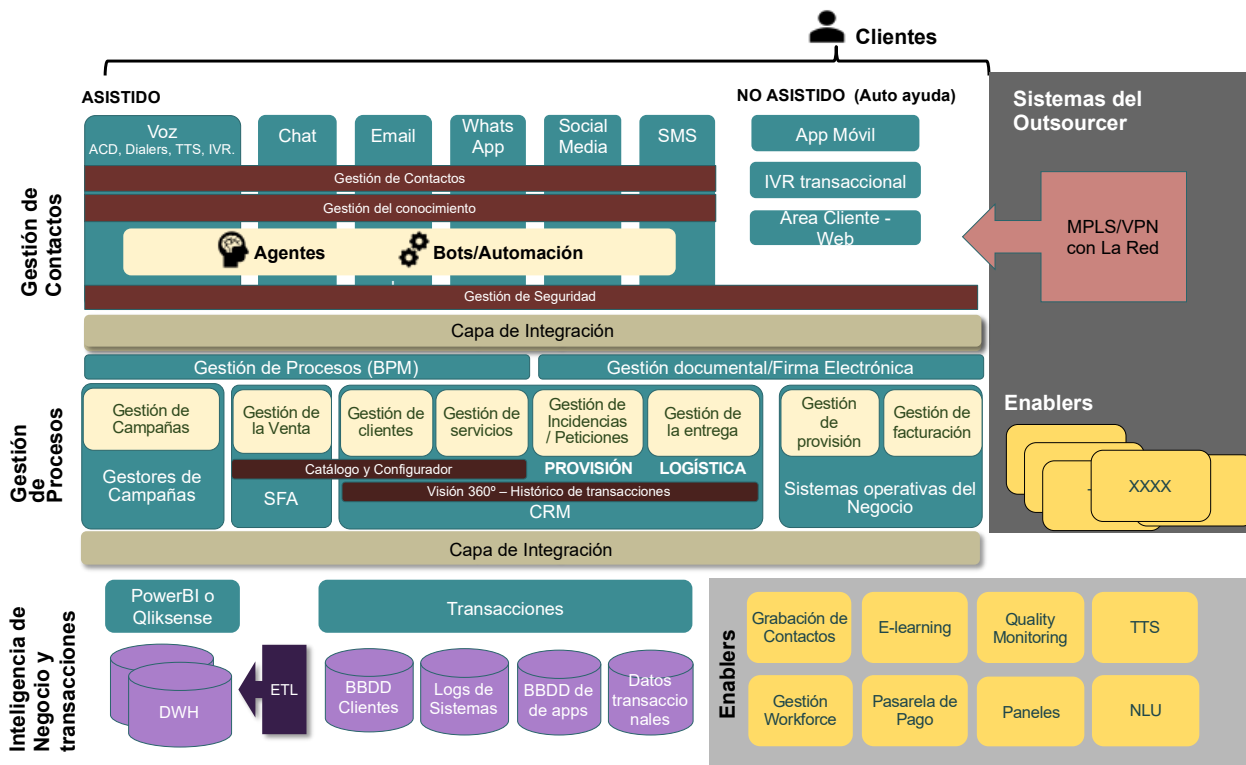
El local o ubicación donde prestar el servicio deberá cumplir como mínimo con las siguientes características. Se entenderá como ubicación del servicio cada una de las ubicaciones en donde se encuentre el personal en un escenario de teletrabajo.

A modo ilustrativo y no limitativo, los requisitos relativos al local serán:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
LOC. REQ1	Ubicación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de una plataforma principal y de contingencia ubicada en un radio no superior a 20 km de Barcelona
LOC. REQ2	Plataforma contingencia	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de una plataforma principal y de contingencia ubicadas en direcciones diferentes, y con redundancia entre centros.
LOC. REQ3	Accesos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá ubicar la plataforma en una localización con facilidad de acceso a trabajadores por sus propios medios o transporte público frecuente sincronizado con cambios de turnos
LOC. REQ4	Configuración de espacios	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá configurar los espacios de tal forma que permita adaptarse a un trabajo físicas bajo medidas extraordinarias de restricción.
LOC. REQ5	Disponibilidad de salas	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de: <ul style="list-style-type: none"> • Espacios amplios y agradables • Salas de operación amplias y agradables, separadas de zonas de recepción, administración por control de acceso • Salas de formación, con espacio para más del 10% de los puestos • Almacenes • Salas de reuniones • Salas de entrevistas • Sala técnica aislada y con control de accesos • Sala de descanso, con espacio para más del 10% de puestos
LOC. REQ6	Teletrabajo	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá tener la capacidad de ofrecer el servicio 100% con presencia. Asimismo, se deberá garantizar en todo momento un número de puestos de trabajo en formato teletrabajo del 100% de puestos.

2.5.3.2. Arquitectura funcional

Para facilitar una base común de lenguaje respecto a diferentes funcionalidades, se utiliza el siguiente modelo de referencia para elaborar los requisitos.



Modelo de referencia

Capa de Gestión de Contactos

En el modelo de referencia, la capa de gestión de contactos es donde entran y salen los diferentes canales de comunicación con el cliente. Se refiere al sistema que unifica el tratamiento de todas las interacciones con el cliente: identificación de cliente, motivo del contacto, enrutamiento, gestión de colas y esperas. Los procesos de Gestión de Contacto cubren la identificación, registro, enrutado y gestión de colas y abandonos de contactos entrantes y salientes a través de todos los canales.

Capa de Integración

Las capas de información reflejan las áreas en la que se requieren interoperabilidad de funcionalidades entre sistemas.

Capa Gestión de Procesos

En la capa de gestión de procesos se encuentran los elementos relacionados con las principales tareas que son para la entrega del servicio al cliente.

Capa “Enablers” del Contact-Center

Los “Enablers” son funcionalidades que apoyan la gestión, operación, y optimización de la operatividad del centro. A modo ilustrativo y no limitativo, se incluye:

- la grabación de interacciones
- monitorización de la calidad
- Workforce Management (WFM)
- plataforma de E-learning
- inteligencia del negocio y transacciones
- Reporting
- Business Intelligence (BI)
- Información

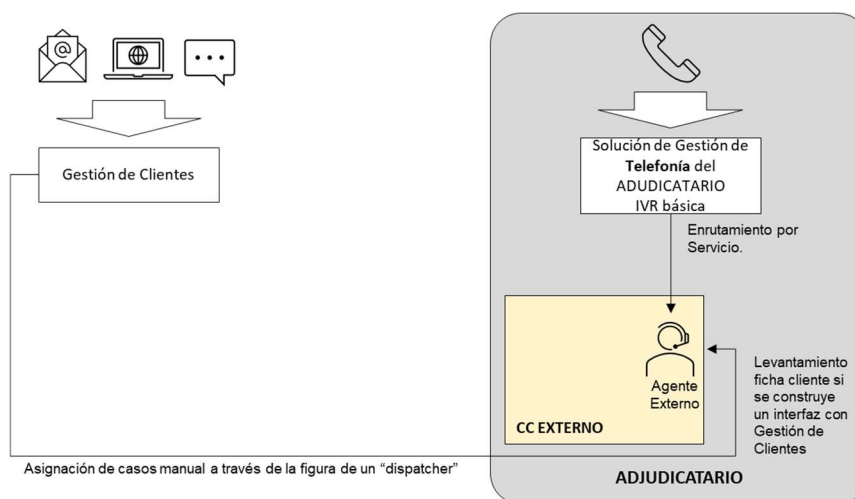
Capa de Inteligencia del Negocio y transacciones

La capa de inteligencia de negocios contiene los componentes necesarios para la ejecución de transacciones, el almacenaje de datos, BBDD, logs y otras fuentes de sistemas, su potencial extracción, transformación, y carga (ETL) a una Datalake y/o data warehouse, y una capa de presentación y análisis. Aunque hay toda una escuela de información sobre esta área, el objetivo dentro del modelo de referencia es reflejar la necesidad de tener unificada la información alojada en distintos subsistemas para poder explotar datos para un cuadro de mando integral útil para la operación y negocio.

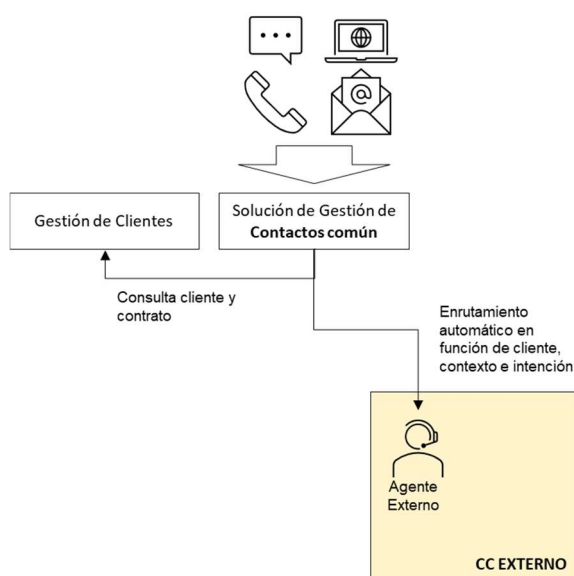
Escenarios a cotizar

Para cada uno de los servicios del LOTE 2, el ADJUDICATARIO deberá analizar y valorar dos escenarios tecnológicos que deberán ser cotizados por separado. Estos escenarios son:

- **Escenario 1 (Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO):** las interacciones no-voz se gestionan a través de solución de gestión de clientes propiedad de Aigües de Barcelona (web to case, mail to case, chat to case), a la cual deberá tener conectividad. El ADJUDICATARIO proporcionará una solución de telefonía para las interacciones voz que le permita identificar al cliente y su intención.



- Escenario 2 (Gestión de Contactos propiedad de Aigües de Barcelona):** la solución de Gestión de Contactos es Onmicanal y propiedad de Aigües de Barcelona. Los contactos serán recibidos por parte de Aigües de Barcelona y serán derivados al ADJUDICATARIO según la definición de los servicios a subcontratar definidos en el presente documento en el capítulo 2.1. [Carta de servicios](#) del LOTE 2. En este escenario, Aigües de Barcelona es dueño y responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO se adherirá 100% a la solución de gestión contactos Onmicanal de Aigües de Barcelona, incluyendo también los “enables” de Contact-Center. Únicamente se precisará del ADJUDICATARIO la conectividad a los aplicativos de Aigües de Barcelona y la disposición de los equipos e infraestructura necesaria para los puestos de trabajo.



El cambio de escenario se notificará al ADJUDICATARIO con un preaviso de 30 días de antelación, momento en el cual se consensuará y validará el Plan de Transición Tecnológica.

2.5.3.2.1. Requerimientos tecnológicos mínimos para los dos escenarios

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF. REQ1	Gestión de clientes	Requisito	Para acceder a la solución de gestión de clientes, el ADJUDICATARIO proveerá de: <ul style="list-style-type: none"> - Conexionado en el centro de datos del ADJUDICATARIO de los equipos de comunicaciones de la red corporativa de Aigües de Barcelona, así como el soporte y manos remotas para la instalación de estos y de las líneas de comunicaciones que Aigües de Barcelona estime. - Acceso inmediato al centro de datos del ADJUDICATARIO previa petición de Aigües de Barcelona a sus proveedores de

ID	Concepto	Tipo	Descripción
			<p>comunicaciones en caso de incidencia o mantenimiento de la red corporativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de manos remotas para soporte e incidencias. <p>La solución de gestión de clientes se instalará en los equipos del ADJUDICATARIO, por lo que será responsable del soporte de sus puestos de trabajo.</p>
AF. REQ2	Uso equipos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá instalar, dar soporte y velar por el correcto uso en sus equipos de aquellos softwares de seguridad que el Aigües de Barcelona solicite.
AF. REQ3	Medidas de seguridad	Requisito	En todos los equipos se aplicarán las medidas de seguridad como aplicación de parches mensualmente, denegar permisos elevados a los usuarios y servicio de antivirus y/o EDR actualizado.

2.5.3.2.2. Escenario 1 (Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO)

2.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales

Capa de Gestión de Contactos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ1	Telefonía Contact-Center	Requisito	<p>El subsistema de telefonía para el Contact-Center incluye las siguientes funcionalidades:</p> <p>Recepción y control de la llamada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta IVR - IVR programable vía desarrollador visual de flujos de IVR, que incluye, la gestión de colas, anuncios, las condicionantes y variables para la creación de árboles complejos. Posibilidad de crear IVRs de prueba y probar con número públicos de prueba, y luego asociar las IVR los números reales. • CTI/API para permitir usar información externa (i.e. datos cliente) para informar la lógica de enrutamiento. • Conectividad con webservices con aplicativos Aigües de Barcelona para la funcionalidad de introducción desasistida de lecturas y apantallamiento de datos de clientes en sistema Aigües de Barcelona. • Identificación de abandonos y un tratamiento para automáticamente crear un listado de outbound,

			<ul style="list-style-type: none"> • Control de llamada • Hold, recuperar, llamada en tres, transferencia a ciegas, transferencia asistida a los diferentes endpoints (extensión, anuncio, otra cola etc.) • Alertas y bloqueo de hiperactividad • Derivar manualmente a IVR de cobro automático (pasarela de pago Aigües de Barcelona) con retorno de llamada al agente en caso de fallo. • Detener y retomar la grabación. <p>Anuncios y notificaciones a cliente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiempo de espera actual • número de llamadas en cola y posición en la cola • distintos mensajes en función del tiempo en cola • archivos de sonido • calendario (p.eg fuera de horario)
AF.E1. REQ2	Locuciones y mensajes de voz	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá tener capacidad para realizar cambios en las locuciones y mensajes de voz en un plazo no superior a 20 minutos en el Servicio de Atención Telefónica Comercial.
AF.E1. REQ3	Enrutamiento	Requisito	<p>El motor de enrutamiento del sistema de telefonía enruta a agentes a través de un elemento de orquestación en función de reglas de negocio configurables en base a distintos criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de listas - Enrutamiento por origen - Enrutamiento por destino - Enrutamiento por IVR - Enrutamiento por skill - Enrutamiento por reglas de negocio - Enrutamiento por perfil de cliente - Enrutamiento a empleado concreto - Enrutamiento al último empleado - Enrutamiento alternativo por no contestación - Enrutamiento alternativo por saturación - Enrutamiento alternativo por porcentaje - Enrutamiento alternativo por nivel de servicio - Enrutamiento por horario - Enrutamiento por calendario - Enrutamiento por contexto (texto e-mail) - Enrutamiento por cualquier dato disponible en la BBDD del CRM
AF.E1. REQ4	Gestión de buzones	Requisito	La solución permite definir buzones de voz donde el cliente pueda dejar sus datos y el asunto de su interacción en caso de esperas prolongadas o dentro del propio flujo de la conversación.
AF.E1. REQ5	Monitorización	Requisito	La solución permite la monitorización en tiempo real de conversaciones, independientemente del canal. La monitorización

			<p>podrá ser “en silencio” o con posibilidad de intervenir en la conversación.</p> <p>Se puede acceder a la monitorización sin necesidad de estar físicamente en el puesto de trabajo. Se puede realizar a través de llamada desde el exterior o acceso web.</p>
AF.E1. REQ6	Gestión de estados de agentes	Requisito	<p>La solución permite que al agente reportar el estado en el que se encuentra en cada momento, tanto en tiempo real como en modo histórico. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible • Ausente • Descanso • Back Office <p>La creación y edición de estados será administrable por el Adjudicatario.</p>

Capa “Enablers” del Contact-Center

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Grabación de interacciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ7	Grabación de audio	Requisito	<p>La solución graba los contactos de voz en audio.</p> <p>La solución permite dos modos de escucha de las grabaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sólo la escucha de las grabaciones de audio • para el propósito de quality monitoring
AF.E1. REQ8	Búsqueda grabaciones	Requisito	<p>La solución deberá permitir la búsqueda, localización y acceso a las grabaciones de forma remota por diferentes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha y hora de llamada. • Grupo de atención de la llamada (VDN, skill). • Agente. • DNIS (teléfono del llamante).
AF.E1. REQ9	Grabación pausada	Requisito	<p>La solución permite que las grabaciones automáticas se pausan temporalmente de forma manual.</p>

- El ADJUDICATARIO deberá tener sistema de grabaciones.
- Se deberá dar acceso remoto a la herramienta a las personas designadas por Aigües de Barcelona.
- La propiedad de las grabaciones será de Aigües de Barcelona. Como encargado del tratamiento, el ADJUDICATARIO deberá eliminar estas grabaciones según marca la normativa de protección de datos vigente.
- El ADJUDICATARIO deberá entregar las grabaciones de las llamadas a Aigües de Barcelona en base al siguiente proceso:

- Aigües de Barcelona facilitará un servicio FTP seguro para que el ADJUDICATARIO deposite diariamente las grabaciones realizadas en el día anterior.
- Aigües de Barcelona definirá el formato de las grabaciones y su encriptación. Actualmente se reciben los archivos de audio en formato NMF y comprimidos.
- Las grabaciones se dejarán en el orden y carpeta establecidos por Aigües de Barcelona. Actualmente el orden establecido es por carpeta AAAA/MM/DD.
- Se definirá un nombre de archivo para cada grabación, compuesto por los siguientes campos:
 - Fecha y hora de inicio de la llamada en formato AAAAMMDD_HHMMSS.
 - ID del agente que haya atendido la llamada.
 - ID del servicio y/o campañas.
 - Teléfono afectado.
- La estructura final quedaría:
 - AAAAMMDD_HHMMSS_IDAgente_IDServicio_telfono.nmf
- El ADJUDICATARIO deberá guardar las grabaciones hasta que se verifique de la correcta recepción por parte de Aigües de Barcelona, una vez comprobada la recepción deberá proceder a su eliminación, acorde con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Quality Monitoring

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ10	Grabaciones con feedback 360°	Requisito	<p>La solución permite usar las grabaciones de audio para propósitos de coaching de los agentes. La solución gestiona dos posibles procesos de monitorización y feedback no presencial y presencial, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación por el supervisor/coordinador de Calidad • Evaluación con formularios y evidencias enviado al agente • Notificaciones a los intervinientes de actividad sobre evaluaciones • Documentación de coaching • Feedback de Agente a la evaluación • Input de otros si fuera necesario para completar el 360 – compañeros o superiores
AF.E1. REQ11	Gestión formularios	Requisito	<p>La solución permite la gestión de formularios para las observaciones del agente que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El modelo de valoración de calidad • Vínculos y/o referencias a las evidencias encontradas en las grabaciones soportando las valoraciones realizadas • Espacio para feedback del empleado • Espacio para comentarios del Supervisor y/op el equipo en su caso • Fechas y horas de las varias actividades como registro.
AF.E1. REQ12	Informe de resultados	Requisito	<p>La solución genera informes tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • por cada observación del agente • informes agregados sobre varias observaciones por un agente • informes agregados sobre agente en un equipo

			<ul style="list-style-type: none"> puntuaciones agregadas por equipo, agente, cola, servicio
--	--	--	---

Gestión de Workforce (WFM)

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ13	Previsión de la demanda	Requisito	La solución funcional de Workforce Management aporta lo siguiente: Recogido del histórico de datos (llamadas, niveles de servicio, disponibilidad de recursos, etc.) La recogida de inputs de negocio El modelo de previsión
AF.E1. REQ14	Dimensionado	Requisito	La solución facilita el proceso de dimensionado a través de los siguientes componentes: Inputs previsiones Cálculo de recursos Cálculo de turnos Asignación y publicación de turnos Análisis de desviaciones Acciones correctoras
AF.E1. REQ15	Conducción	Requisito	La solución facilita la optimización de los recursos a través de una conducción en tiempo real que incluye: Alimentación de datos en tiempo real Análisis de desviaciones demanda Análisis de desviaciones recursos Planificación y seguimiento de acciones correctoras Utilización de escenarios "What-if"
AF.E1. REQ16	Reporting	Requisito	Los informes del proceso de WFM y la gestión en tiempo real se gestionan desde el módulo de WFM pero también se vuelcan al BI para su incorporación en el análisis con otros datos de la operación.

Plataforma de E-learning

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ17	Píldoras	Requisito	La solución proporciona una plataforma con módulos predefinidos que los agentes suscriben y ejecutan sobre cualquier contenido que los responsables del Contact-Center quiere formar a los agentes (i.e. no es solo e-learning sobre la solución)
AF.E1. REQ18	Exámenes cortos	Requisito	La solución permite que los agentes tomen pequeños "quizes" o exámenes cortos sobre módulos pequeños de contenido
AF.E1. REQ19	Registro	Requisito	La solución mantiene un registro de la formación de cada agente, puntuaciones finales, fechas de terminación etc.

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Reporting

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ20	KPIs principales	Requisito	<p>La solución puede reportar en tiempo real y en modo histórico los parámetros básicos del servicio, tanto del canal telefónico como de los canales digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volúmenes. • Niveles de servicio. • Niveles de atención. • Monitorizaciones de calidad. <p>Estos indicadores podrán ser analizados por cualquier dimensión (Tipología de contacto, origen, destino, servicio, empleado, grupo de empleados, etc.).</p>
AF.E1. REQ21	Exportación de datos	Requisito	<p>La solución, y todos sus componentes no integrales, tendrá las capacidades de extracción, transformación y carga de datos de interacciones individuales e información agregada para su posterior tratamiento por una solución de BI.</p>

Integración entorno de Voz y Datos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Comunicaciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ22	Interacción de voz	Requisito	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad con la red pública de voz son los números geográficos que indique el ADJUDICATARIO. Sobre estos números el ADJUDICATARIO configurará números 900. La titularidad de los números geográficos será del ADJUDICATARIO, pero el ADJUDICATARIO se obliga a ceder dicha titularidad en cualquier momento de la ejecución del contrato. • Al menos dos Trunk SIP para la derivación de las llamadas a la plataforma de telefonía del ADJUDICATARIO. Estarán configurados en alta disponibilidad para asumir la carga en caso de caída de uno de ellos. • Al menos dos SBC (Session Border Controller) para dotar de seguridad e Inter operatividad al servicio de Trunk SIP. Estarán configurados en alta disponibilidad para asumir la carga en caso de caída de uno de ellos.

			<ul style="list-style-type: none"> • Tanto los canales de la conectividad con la red pública de voz como los canales del Trunk SIP se han de dimensionar para que permitan asumir la carga estimada más un 20% de holgura. • El volumen de canales con red pública y con el Trunk SIP lo deberá justificar el ADJUDICATARIO en su oferta en base a los datos de demanda (llamadas, duración, colas, etc.) que proporciona Aigües de Barcelona. • Un acceso a internet con un operador de telecomunicaciones. • Un segundo acceso a internet con un segundo operador de telecomunicaciones que ni comparta rutas en internet ni red de acceso con el primer operador. • Ambos accesos a internet deberán estar dimensionados para asumir en caso de avería el total del tráfico de entrada y de salida, así como disponer de un mecanismo de Backup automático entre ellos. • Todos los accesos del ADJUDICATARIO dispondrán de caudal garantizado para asumir la demanda de comunicaciones que se necesite en cada momento.
--	--	--	---

Seguridad

En materia de seguridad el ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Disponer de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.

Si el ADJUDICATARIO no dispone previamente de certificación, emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego, después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá superar una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que actualmente el ADJUDICATARIO esté aplicando en sus sistemas de información (activos, información) con los que deban prestarse los servicios objeto del presente Pliego y con los que ya esté prestando servicios de Atención Telefónica Comercial, Back Office Web y/o Atención de RRSS. Para ello, deberá contratarse con una empresa acreditada y homologada a nivel nacional para la realización de auditorías en materia de seguridad de la información y Esquema Nacional de Seguridad. El plazo máximo para la realización de esta auditoría es de 1 mes a contar a partir de la propuesta de adjudicación.

Como mínimo, se deberán auditar las medidas de seguridad del ENS que se incluyen en el Anexo 17.1 del Pliego de Condiciones Generales.

Una vez superada la auditoría y formalizado el contrato será indispensable que transcurridos 6 meses del inicio del contrato, que el ADJUDICATARIO obtenga la certificación expedida por Entidad de Certificación Acreditada correspondiente al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para cada uno de los sistemas de información del ADJUDICATARIO destinados a los servicios a prestar, descritos en este pliego.

La auditoría previa a que se refiere este apartado y la propia certificación del nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad deberá realizarse con relación a las medidas de seguridad establecidas por el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica u otra norma que posteriormente lo actualice o sustituya y resto de normativa vigente en materia de seguridad de la información.

En caso de que no se obtenga esta certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada en el plazo establecido, este hecho podrá ser objeto de finalización del contrato según se indica en el Pliego de Condiciones Generales.

Durante la prestación del servicio, el ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos. A modo ilustrativo y no limitativo los contenidos de dicha formación serán sobre:

- Aspectos básicos y esenciales en materia de protección de datos de carácter personal conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Conceptos y aspectos esenciales de la atención de los derechos de los interesados de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición (ARCO+).
- Detección, identificación y cómo evitar la comisión de brechas o violaciones de datos personales en sus tres dimensiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El ADJUDICATARIO deberá presentar evidencias de la realización de dichas formaciones, de los asistentes a las mismas, y del resultado de las pruebas de conocimiento adquirido. En caso de que no se obtenga una nota promedio de 8 sobre 10 en una sesión, el ADJUDICATARIO deberá realizar acciones formativas de refuerzo en un plazo máximo de 5 días laborables posteriores a la formación.

El ADJUDICATARIO deberá notificar a Aigües de Barcelona cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ23	Certificación ENS	Requisito	Si no dispone de la certificación con anterioridad, el ADJUDICATARIO se compromete a obtener la certificación ENS de nivel medio para cada uno de sus sistemas de información con los que preste los servicios objeto del presente contrato a los 6 meses del inicio de las operaciones.
AF.E1. REQ24	Renovación certificación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá renovar cada 2 años las certificaciones obtenidas en materia de seguridad, ENS o cualquier norma posterior que la modifique. También deberá renovar la certificación ENS en caso de modificación de las medidas de seguridad que correspondan al nivel medio por cambio normativo.
AF.E1. REQ25	Auditoría ENS	Requisito	Si no dispone de la certificación ENS nivel medio con anterioridad, después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá superar una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel

			medio del Anexo II según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en los sistemas de información con los que vaya a prestar los servicios a que se refiere este pliego, en relación a servicios similares que ya esté prestando.
AF.E1. REQ26	Formación en protección de datos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos.
AF.E1. REQ27	Brechas de datos personales	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá notificar a Aigües de Barcelona cualquier brecha de datos personales o de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales desde que tenga conocimiento de la misma.
AF.E1. REQ28	Restauración		<p>El ADJUDICATARIO deberá desarrollar las siguientes medidas de seguridad en relación con la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a la información de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de identificación, registro y gestión de incidencias. • Sistema de gestión de copias de respaldo y recuperación de datos • Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) / Grupo electrógeno • Plan de continuidad de negocio • Plan de continuidad o contingencia TIC • Plan de Recuperación ante desastres (PRD) • Sistema informático redundante

Terminales

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ29	Extensiones	Requisito	La solución permite extensiones físicas SIP o softphone soportando estándares del mercado. Soporte extensión SIP con Power over Ethernet (802.3af/at)
AF.E1. REQ30	Extensión Virtual	Requisito	La solución permite asignar una extensión a un usuario y que dicha extensión va donde vaya el usuario y donde se conecte ese usuario con su PC u otra diapositiva IP.

2.5.3.2.2.2. Aspectos técnicos de valoración de la arquitectura funcional

Se valorará que el ADJUDICATARIO tenga las siguientes capacidades técnicas:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. AV1	Omnicanalidad	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Infraestructura en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la integración de canales de entrada, teléfono, correo, web, whatsapp, RRSS - la solución y capacidad para la recepción de skills y locuciones de mensajería - soluciones de call me back - soluciones de grabación de audio y video (navegación del agente) - módulo de supervisión del servicio y posibles integraciones de telefonía-CRM - Adaptación a los cambios de escenarios - Capacidad de integración a soluciones Omnicanal a la plataforma externa como CRM, etc. <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

2.5.3.2.3. Escenario 2 (Gestión de Contactos propiedad de Aigües de Barcelona)

2.5.3.2.3.1. Requisitos funcionales

Integración entorno de Voz y Datos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Comunicaciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E2. REQ1	Interacciones de voz	Requisito	<p>Para las interacciones de voz, el ADJUDICATARIO proveerá de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un acceso a internet con un operador de telecomunicaciones. • Un segundo acceso a internet con un segundo operador de telecomunicaciones que ni comparta rutas en internet ni red de acceso con el primer operador. • Ambos accesos a internet deberán estar dimensionados para asumir en caso de avería el total del tráfico de entrada

ID	Concepto	Tipo	Descripción
			<p>y de salida, así como disponer de un mecanismo de Backup automático entre ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de que el adjudicatario disponga de varias sedes, emplazamientos o personal en teletrabajo, la conectividad siempre se realizará a través de una única sede principal. • Todos los accesos del ADJUDICATARIO dispondrán de caudal garantizado para asumir la demanda de comunicaciones que se necesite en cada momento.

Seguridad

En materia de seguridad el ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Disponer de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.

Si el ADJUDICATARIO no dispone previamente de certificación, emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego, después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá superar una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que actualmente el ADJUDICATARIO esté aplicando en sus sistemas de información (activos, información) con los que deban prestarse los servicios objeto del presente Pliego y con los que ya esté prestando servicios de Atención Telefónica Comercial, Back Office Web y/o Atención de RRSS. Para ello, deberá contratarse con una empresa acreditada y homologada a nivel nacional para la realización de auditorías en materia de seguridad de la información y Esquema Nacional de Seguridad. El plazo máximo para la realización de esta auditoría es de 1 mes a contar a partir de la propuesta de adjudicación.

Como mínimo, se deberán auditar las medidas de seguridad del ENS que se incluyen en el Anexo 17.1 del Pliego de Condiciones Generales.

Una vez superada la auditoría y formalizado el contrato será indispensable que transcurridos 6 meses del inicio del contrato, que el ADJUDICATARIO obtenga la certificación expedida por Entidad de Certificación Acreditada correspondiente al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para cada uno de los sistemas de información del ADJUDICATARIO destinados a los servicios a prestar, descritos en este pliego.

La auditoría previa a que se refiere este apartado y la propia certificación del nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad deberá realizarse con relación a las medidas de seguridad establecidas por el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica u otra norma que posteriormente lo actualice o sustituya y resto de normativa vigente en materia de seguridad de la información.

En caso de que no se obtenga esta certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada en el plazo establecido, este hecho podrá ser objeto de finalización del contrato según se indica en el Pliego de Condiciones Generales.

Durante la prestación del servicio, el ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos. A modo ilustrativo y no limitativo los contenidos de dicha formación serán sobre:

- Aspectos básicos y esenciales en materia de protección de datos de carácter personal conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Conceptos y aspectos esenciales de la atención de los derechos de los interesados de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición (ARCO+).
- Detección, identificación y cómo evitar la comisión de brechas o violaciones de datos personales en sus tres dimensiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El ADJUDICATARIO deberá presentar evidencias de la realización de dichas formaciones, de los asistentes a las mismas, y del resultado de las pruebas de conocimiento adquirido. En caso de que no se obtenga una nota promedio de 8 sobre 10 en una sesión, el ADJUDICATARIO deberá realizar acciones formativas de refuerzo en un plazo máximo de 5 días laborables posteriores a la formación.

El ADJUDICATARIO deberá notificar a Aigües de Barcelona cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E2. REQ2	Securización	Requisito	La solución de gestión de clientes estará securizada mediante una plataforma Zero-Trust tipo Luminare o equivalente. En el caso concreto de Luminare, la plataforma se combina con una plataforma de escritorios VDI o equivalente donde se instala la solución de gestión de clientes.
AF.E2. REQ3	Escritorios	Requisito	Los escritorios VDI o equivalente estarán configurados en modo pool, serán volátiles y no asociados a ningún usuario. Para acceder a dicha solución, el ADJUDICATARIO deberá cumplir todos los requisitos que implique la plataforma Zero-Trust. En el caso de Luminare, son éstas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tendrá equipos de usuario compatibles con los protocolos RDP, Vmware Horizon o equivalentes. Soportar el protocolo de manera nativa el protocolo RDP sobre HTTP o RDP sobre WebSocket.
AF.E2. REQ4	Certificación ENS	Requisito	El ADJUDICATARIO se compromete a obtener la certificación ENS de nivel medio para cada uno de los servicios objeto del presente contrato a los 6 meses del inicio de las operaciones.
AF.E2. REQ5	Renovación certificación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá renovar cada 2 años las certificaciones obtenidas en materia de seguridad, ENS o cualquier norma posterior que la modifique.

AF.E2. REQ6	Auditoría ENS	Requisito	Después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá realizar una auditoría sobre el cumplimiento de los controles de nivel medio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en servicios similares.
AF.E2. REQ7	Formación en protección de datos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos.
AF.E2. REQ8	Brechas de datos personales	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá notificar a Aigües de Barcelona cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.
AF.E2. REQ9	Restauración		<p>El ADJUDICATARIO deberá desarrollar las siguientes medidas de seguridad en relación con la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a la información de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de identificación, registro y gestión de incidencias. • Sistema de gestión de copias de respaldo y recuperación de datos • Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) / Grupo electrógeno • Plan de continuidad de negocio • Plan de continuidad o contingencia TIC • Plan de Recuperación ante desastres (PRD) • Sistema informático redundante

Terminales

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E2. REQ10	Extensiones	Requisito	La solución permite extensiones físicas SIP o softphone soportando estándares del mercado. Soporte extensión SIP con Power over Ethernet (802.3af/at)
AF.E2. REQ11	Extensión Virtual	Requisito	La solución permite asignar una extensión a un usuario y que dicha extensión va donde vaya el usuario y donde se conecte ese usuario con su PC u otra diapositiva IP.

2.5.3.3. Puesto

Se garantizará un puesto de trabajo que cumpla, a modo ilustrativo y no limitativo, con las siguientes características:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PU. REQ1	Prestaciones equipo informático	Requisito	<p>EL ADJUDICATARIO deberá confirmar que los puestos de los agentes y equipo de estructura dedicados a los servicios de Aigües de Barcelona estarán dotados de quipamiento informático con las prestaciones necesarias para la utilización de las diferentes aplicaciones de Aigües de Barcelona.</p> <p>EL ADJUDICATARIO cumplirá con los requisitos de hardware y software de puesto de trabajo que indique Aigües de Barcelona durante el transcurso del contrato. Los requisitos iniciales en relación al quipamiento mínimo son equivalente o superior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema operativo Windows 10 current versión. • Intel CORE i3. • RAM 8GB. • 250 Gb de disco o superior (recomendable SSD). • Monitor regulable en inclinación, altura y profundidad (uso recomendado 23 pulgadas). • Resolución de la pantalla recomendada 1920x1080. • Tamaño de la fuente S.O. recomendada: 100%. • Teclado y ratón adaptado según necesidades. • Conectividad LAN RJ45 o Wifi. • Java Runtime Environment (JRE) : JRE 1.8 Update 44. • Visualización documentos en formato PDF: Adobe Reader X, Foxit PDF Reader • Navegador: Internet Explorer 11 Enterprise Modo con emulación Internet Explorer 8. • Importación/exportación de datos: MS Office 2013 • Escaneado de documentos: Los equipos que deban realizar el escaneado de documentos deben tener instalados los drivers del tipo TWAIN. <p>Además, el ADJUDICATARIO, deberá asegurar la compatibilidad de los equipos de puestos de trabajo y del ancho de banda de comunicaciones, para la ejecución de tecnologías de virtualización de aplicaciones, por ejemplo mediante CITRIX. La infraestructura de virtualización de aplicaciones, será suministrada por Aigües de Barcelona y podrá estar ubicada en cualquier CPD de Aigües de Barcelona.</p>
PU. REQ2	Licencias	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá confirmar que cuenta con las oportunas licencias de software de ofimática, así como las licencias de cualquier otra herramienta de software para la realización de sus funciones.</p>
PU. REQ3	Wifi	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá confirmar la existencia de un entorno WIFI seguro</p>

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PU. REQ4	Teléfonos	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá confirmar que los teléfonos disponen de las siguientes funcionalidades mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Display retro iluminado de 3x24 caracteres • Ocho teclas funciones administrable • Tres teclas multifunción • Teclas para funciones fijas (llamada en espera, silencio, conferencia, interrupción, transferencias, altavoz, subir/bajar volumen, menú, contactos, registro de llamadas, pantalla telefónica, auriculares y mensajes) • Aplicación para contactos y registro de llamadas hasta 100 entradas • Cluster de navegación • Switch de Ethernet integrado • Altavoz de 2 vías con micrófono omnidireccional • Indicador de mensajes en espera
PU. REQ5	Teletrabajo	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO facilitará y/o garantizará de que el personal disponga de los equipos informáticos, telefónicos y la conectividad necesaria para la correcta prestación del servicio con las mismas prestaciones técnicas recogidas en PU1.</p>
PU. REQ6	Auriculares	Requisito	<p>Auriculares binaurales, de banda ancha y con micrófono. Posibilidad de usar cascos de Contact-Center cableado o Wireless.</p>

2.6 MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN

2.6.1. PRECIOS

2.6.1.1. Servicios a cotizar

Se deberá cotizar por separado los siguientes servicios:

- Servicio Atención Telefónica Comercial
- Servicio Atención del Back Office (Web pública y la Oficina Virtual)
- Servicio Atención Redes Sociales
- Servicio Acciones comerciales puntuales
- Coste formación agentes (€/hora agente dedicada)
- Coste llamada saliente contestada (€/llamada saliente realizada contestada)

Estos precios incluyen disponer de los perfiles de operación y estructura de soporte definidos en el capítulo 2.5.1.2. [Perfiles](#), con la formación inicial y de reciclaje definida en el capítulo 2.5.1.6. [Formación](#), así como el resto de los requisitos establecidos en el capítulo 2.5. [Requisitos](#).

2.6.1.2. Base de cotización

Para la cotización de los servicios, se establece como base de cotización:

Para el servicio de Atención Telefónica Comercial

- La llamada atendida (€/llamada atendida). En cada llamada atendida se aplicará un coeficiente en función de su tipología según la siguiente tabla:

Tipología de llamada	Precio llamada	Coeficiente según tipo llamada
Consulta	X	0,8
Reclamación Comercial		1,5
Solicitudes duplicado documentos		0,76
Datos bancarios cobros SIC		0,66
Pagos facturas		0,73
Alta		2,14
Baja		1,03
Cambio nombre administrativo		1,83
Cambio titular		1,83

Resto solicitudes		1
Llamadas KO		0,10

Se entiende por llamada KO aquellas en la que debido a cualquier problema técnico o incidencia no se ha podido recoger suficiente información para realizar la gestión.

- Llamada saliente contestada: €/llamada saliente realizada contestada. La llamada saliente debe incorporar los costes de gestión y el coste asociado al tráfico de llamada

Para el servicio de Atención Back Office

- El evento caso gestionado (€/caso gestionado). En cada caso gestionado se aplicará un coeficiente en función de su tipología según la siguiente tabla:

Categoría	Asunto	Tema	Precio gestión	Coeficiente según tipo gestión
Consulta	Atención clientes	Otros	X	0,94
Consulta	Atención clientes	Sumin: Alta/Baja/Cambio Tit.		1,03
Consulta	Atención clientes	Web		0,64
Consulta	Ciclo facturación	Consumo/Lecturas/Facturas		1,04
Solicitudes	Duplicado Documentos	Factura SIC		0,87
Solicitudes	Modificaciones Pagos/Cobros	Datos Bancarios cobro SIC		1,02
Solicitudes	Suministros	Alta		1,23
Solicitudes	Suministros	Baja		0,97
Solicitudes	Suministros	Cambio Titular		1,04
Solicitudes	Suministros	Destinatario correspondencia		0,66
Resto de Back Office		Resto Gestiones		1,00

En todos los servicios, siempre y cuando se realicen llamadas salientes, se podrán repercutir los costes.

Para el servicio de Atención Redes Sociales

- El evento conversación atendida (€/conversación atendida)

Para el servicio de Acciones comerciales puntuales

- Hora agente (€/hora dedicada)

- Hora dedicada de agente (€/hora)

2.6.1.3. Elementos y escenarios a cotizar

Los elementos y escenarios a cotizar son:

- Coste de servicios profesionales: precio de la prestación de cada uno de los servicios según la base de cotización establecida.

Los precios indicados incluyen disponer de los perfiles de operación y estructura de soporte definidos en el capítulo 2.5.1.2. Perfiles, con la formación inicial y de reciclaje definida en el capítulo 2.5.1.6. Formación, así como el resto de los requisitos establecidos en el capítulo 2.5. Requisitos.

Se deberán cotizar DOS (2) escenarios distintos en función del Modelo de Arquitectura Funcional descritos en el capítulo 2.5.3.2. [Arquitectura funcional](#) para el LOTE2:

- Escenario 1: Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO
- Escenario 2: Gestión de Contactos propiedad de Aigües de Barcelona
- Coste de la formación adicional: precio de las horas de formación que excedan los límites de hora establecidos en los requisitos de formación continua exigible por perfil a cuenta del ADJUDICATARIO establecidos en el capítulo 2.5.1.6. [Formación](#) del presente documento.
- Servicio Acciones comerciales puntuales
- Coste llamada saliente contestada (€/llamada saliente realizada contestada)
- Servicio de Atención Redes Sociales (RRSS): (€/conversación atendida).

2.6.1.4. Matriz de cotización

A efectos de unificar la respuesta por parte de los Proveedores, se establece para cada uno de los servicios definidos en el capítulo Carta de Servicios del LOTE 2. la siguiente matriz de respuesta en la que incluir la oferta económica.

Servicios	Escenario Tecnológico 1	Escenario Tecnológico 2
Atención telefónica Comercial		
Atención Back Office Web		

€/llamada atendida

€/caso gestionado

Otros aspectos a cotizar	
Coste formación agentes	€/hora
Coste llamada saliente	€/llamada saliente realizada atendida

Atención Redes Sociales		€/conversación atendida
Acción Comercial puntual		€/hora agente

La llamada saliente debe incorporar los costes de gestión y el coste asociado al tráfico de llamada.

Igualmente, se espera que el ADJUDICATARIO realice una propuesta de cuál sería el presupuesto anual estimado en base a la información estadística entregada, con todas las consideraciones que sean de aplicación, y en el que se muestre de forma clara la asociación entre horas de operación, precio unitario y el presupuesto por grupo de cotización.

2.6.2. SEGUIMIENTO Y FACTURACIÓN

El ADJUDICATARIO enviará mensualmente a Aigües de Barcelona un resumen con la facturación para cada tipo de servicio,. Asimismo, deberá enviar el detalle de la información sobre la actividad (volumen de llamadas o caso según aplique) por servicio para su aprobación.

2.7 ANEXOS

INFORMACIÓN HISTÓRICA Y VOLUMETRÍA

Detalle por servicio

A continuación, se indican, a título informativo, los volúmenes mensuales realizados.

Atención Telefónica Comercial:

MES	2018	2019	2020	2021
Enero	69.229	66.664	64.685	91.643
Febrero	65.145	59.095	59.262	94.334
Marzo	60.977	62.649	49.189	106.843
Abril	59.743	58.784	34.482	94.336
Mayo	60.471	64.919	47.449	91.920
Junio	58.723	56.278	75.031	94.744
Julio	69.070	71.506	127.745	105.177
Agosto	54.913	49.549	123.849	81.425
Septiembre	57.711	57.961	134.068	
Octubre	67.858	64.367	114.835	
Noviembre	66.105	57.514	107.042	
Diciembre	49.907	49.901	106.265	

TOTAL 739.852 719.187 1.043.902 760.422

Atención Back Office

MES	2020	2021
Enero	16.152	23.118
Febrero	15.654	24.176
Marzo	12.261	27.046
Abril	6.731	24.219
Mayo	14.638	24.312
Junio	16.529	23.402
Julio	24.073	25.986
Agosto	21.909	18.601
Septiembre	26.907	
Octubre	25.305	
Noviembre	25.576	
Diciembre	23.035	
TOTAL	228.770	190.860

Redes Sociales

No disponible. Actualmente en Aigües de Barcelona las Redes Sociales se atienden de forma internalizada.

Acciones comerciales puntuales:

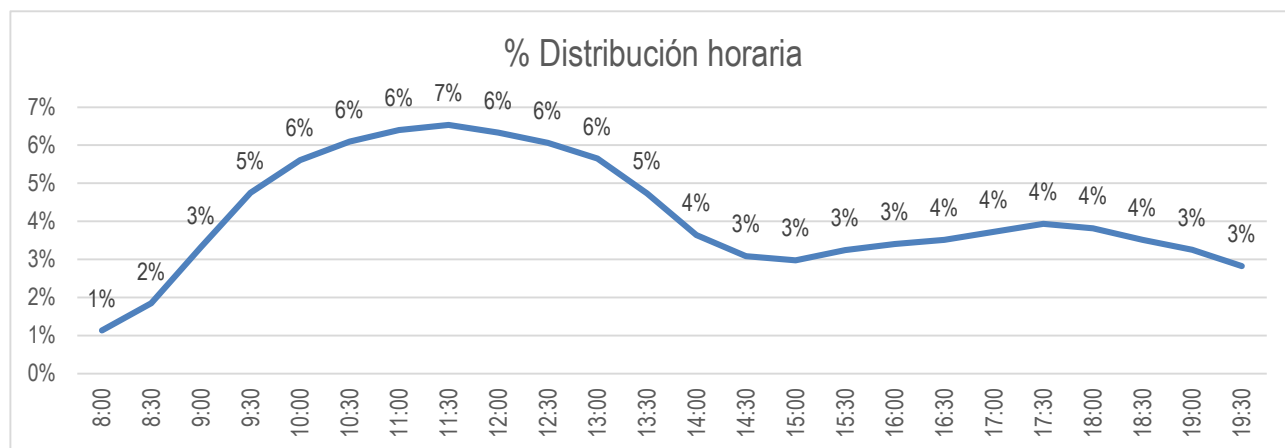
Se estima en total de 200 horas al año.

Detalle por día de la semana.

MES	% Actividad
Lunes	27 %
Martes	24 %
Miércoles	22 %
Jueves	17 %
Viernes	16 %

Detalle por franja horaria

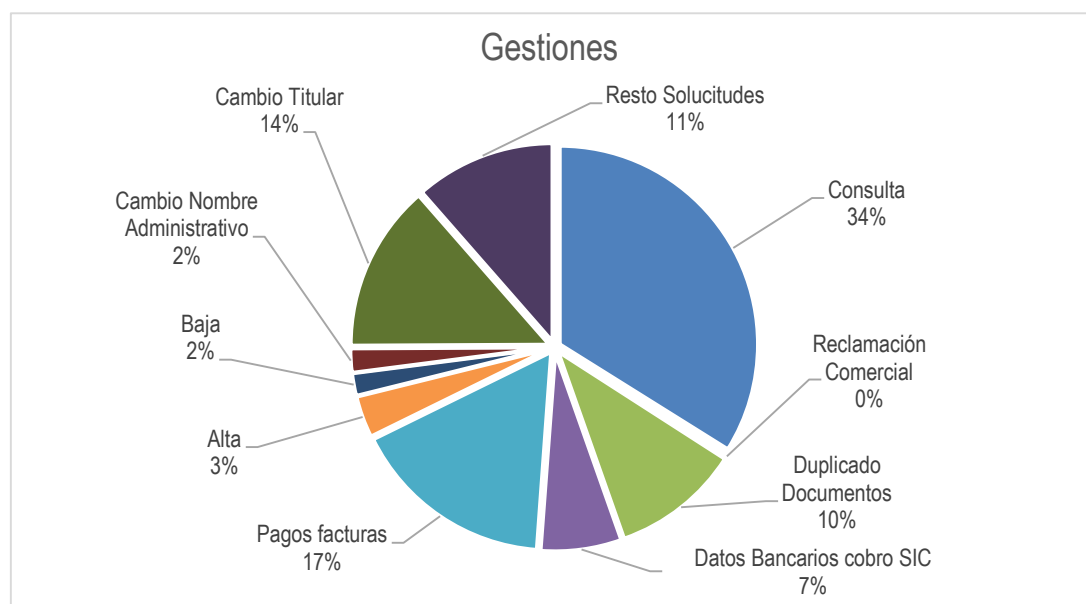
A nivel de distribución por franja horaria, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, los datos son:



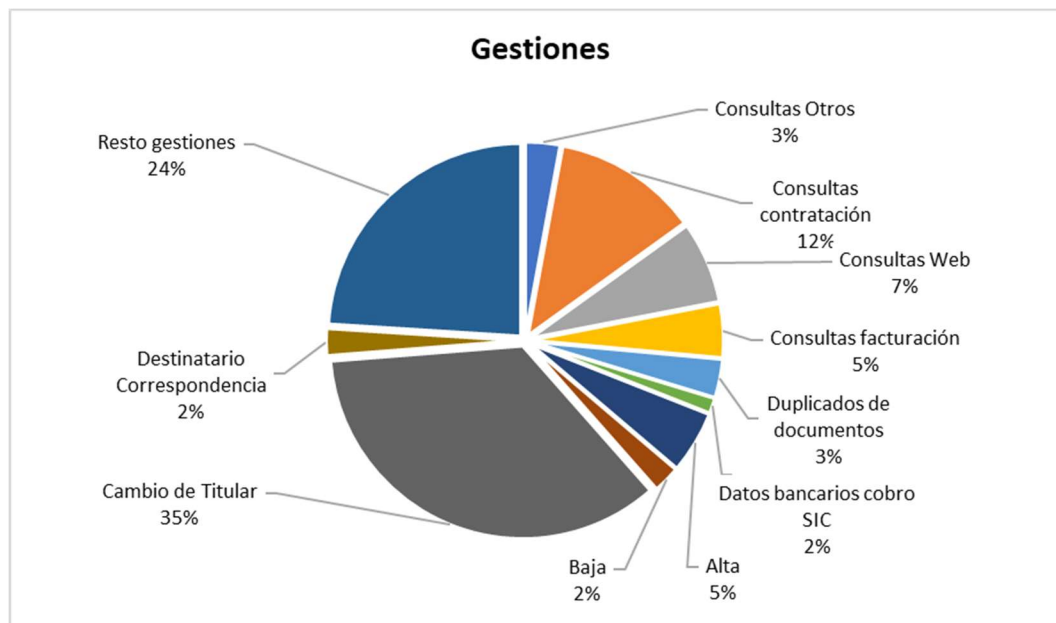
Detalle por tipo de interacción

A nivel de distribución por tipología de interacción, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, los datos son:

Atención Telefónica Comercial



Atención Back-Office



Tiempos medios de operación

A nivel de tiempos medio de operación (TMO) en segundos, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, los datos son:

Para atención Telefónica Comercial:

MES	2018	2019	2020	2021
Enero	274	361	309	366
Febrero	281	344	326	361
Marzo	290	331	318	345
Abril	285	327	334	350
Mayo	296	333	326	348
Junio	311	337	366	337
Julio	339	343	408	327
Agosto	348	332	431	369
Septiembre	365	337	408	
Octubre	367	325	396	
Noviembre	381	315	416	
Diciembre	385	314	387	
	327	333	369	350

Para la atención Back Office, el TMO estándar es de 348 segundos.

LOTE 3

3.1 CARTA DE SERVICIOS

El proceso que deberá prestar el ADJUDICATARIO es el Servicio de Atención del Proceso de Gestión de Averías para Las Empresas Beneficiarias:

3.1.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS PARA EMPRESAS BENEFICIARIAS EXCEPTO AIGÜES DE BARCELONA

Tipo de atención	Atención Telefónica al Usuario (Gestión de Averías)
Idioma	Castellano, catalán y gallego
Horario	De lunes a domingo, de 00:00 a 24:00h
Canales	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefónico como canal de entrada • Canal telefónico y correo electrónico como canal de salida • Otros canales de comunicación con cliente que pudieran lanzarse en un futuro
Colectivo al que atiende	Usuario del servicio
Proceso que realiza	<p>A título informativo y en ningún caso limitativo, consistirán en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de notificaciones de averías e incidencias en los servicios (falta de presión, falta de abastecimiento, calidad del agua u otros servicios relacionados con el ciclo integral del agua) • Comunicación a las diferentes unidades operativas de cada municipio de aquellas incidencias y/o actualización de las mismas que se registren según protocolos establecidos y control de recepción de las comunicaciones por parte de las unidades operativas.

3.1.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS PARA AIGÜES DE BARCELONA

Tipo de atención	Atención Telefónica al Usuario (Gestión de Averías)
Idioma	Castellano y catalán
Horario	De lunes a domingo, de 00:00 a 24:00h
Canales	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefónico como canal de entrada • Canal telefónico y correo electrónico como canal de salida • Otros canales de comunicación con cliente que pudieran lanzarse en un futuro
Colectivo al que atiende	Usuario del servicio
Proceso que realiza	<p>A título informativo y en ningún caso limitativo, consistirán en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de notificaciones de averías e incidencias en los servicios (falta de presión, falta de abastecimiento, calidad del agua u otros servicios relacionados con el ciclo integral del agua) • Comunicación a las diferentes unidades operativas de cada municipio de aquellas incidencias y/o actualización de las mismas que se registren según protocolos establecidos y control de recepción de las comunicaciones por parte de las unidades operativas.

3.2 INDICADORES OBJETIVO

3.2.1. TIPO DE INDICADORES

Se establecen tres tipos de indicadores sobre los cuales establecer y realizar seguimiento de los niveles de servicio para los servicios que componen el LOTE 3.

- Servicio 1: Atención del Proceso de Gestión de Averías (Atención al Usuario) para las empresas Beneficiarias excepto Aigües de Barcelona.
- Servicio 2: Atención del Proceso de Gestión de Averías (Atención al Usuario) para Aigües de Barcelona.

La tipología de estos indicadores es:

- **Servicio:** miden la accesibilidad al servicio y velocidad de respuesta.
- **De Calidad Percibida:** miden la satisfacción de los clientes en base a encuestas de opinión.
- **De Calidad Ofrecida:** miden tanto la percepción del cliente con la calidad del servicio como el adecuado ajuste a protocolos medido a través de monitorizaciones.

En función del modo en el que se encuentre la operativa, se aplicarán unos indicadores u otros:

- En Modo Normal: serán de aplicación los indicadores descritos en el presente capítulo.
- En Modo Contingencia: serán de aplicación los indicadores descritos en el Capítulo Plan de Contingencia.

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CÓDIGO INDICADOR	DEFINICIÓN	CRITERIO DE MEDICIÓN	OBJETIVO	PERIODICIDAD CÁLCULO
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS	NIVEL DE ATENCIÓN (NDS)	% de llamadas atendidas antes de 40 segundos sobre el total de llamadas recibidas	nº de llamadas atendidas antes de 40 segundos ÷ nº llamadas recibidas	80%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS	CALIDAD OFRECIDA	Nivel de calidad ofrecida	A partir de las grabaciones de las llamadas procesadas y auto evaluadas cualitativamente por el proveedor, y supervisadas y/o auditadas por SUEZ-Aigües de Barcelona o un tercero	7,5	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS	BUSINESS CRITICAL ERROR	% de errores críticos de negocio	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de negocio	90%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS	CUSTOMER CRITICAL ERROR	% de errores críticos de cliente	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de cliente	95%	MENSUAL
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	% de errores críticos de normativa	% de monitorizaciones realizadas sin errores críticos de normativa	99,5%	MENSUAL

Los indicadores para las Acciones Comerciales Puntuales serán establecidos ad-hoc para cada acción, y serán notificados por SUEZ-Aigües de Barcelona con anterioridad a la iniciativa.

La definición de error crítico se encuentra en el capítulo 3.5.2.2. [Evaluación de la calidad ofrecida](#).

Se podrán incluir nuevos indicadores de calidad de servicio durante el contrato ante la aparición de nuevos servicios y/o canales de contacto con el cliente. Estos indicadores serán comunicados por SUEZ-Aigües de Barcelona con una antelación de 1 mes antes de su aplicación y serán validados por ambas partes.

La evaluación cualitativa se realizará mediante monitorizaciones aleatorias que serán seleccionadas mensualmente según los requisitos establecidos en el Plan de Calidad en el capítulo 3.5.2.2. [Evaluación de la calidad ofrecida](#).

En caso de incumplimiento de los objetivos establecidos, se aplicará un factor multiplicador sobre la facturación.

La aplicación de indicadores de nivel de servicio se realizará a nivel individual por cada indicador y se agregará por servicio (Atención del Proceso de Gestión de Averías para las empresas del grupo SUEZ y Atención del Proceso de Gestión de Averías para Aigües de Barcelona), aplicándose a la facturación según el ámbito de aplicación de cada uno de los servicios a nivel de grupo (SUEZ) y sociedad (ver detalle en Anexo capítulo 4.2. [Relación de Empresas](#)). El factor multiplicado aplicado se detalla en las siguientes tablas:

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS	NIVEL DE ATENCIÓN (NDS)	78-79,9	-0,05	Facturación mensual
			76-77,9	-0,1	Facturación mensual
			<76	-0,15	Facturación mensual

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INS OPERACIONES	Escalado 1	Factor multiplicador 2	Escalado 2	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS	CALIDAD OFRECIDA	7,0-7,5	-0,01	<7,0	-0,02	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS	BUSINESS CRITICAL ERROR	85%-90%	-0,02	<85%	-0,03	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS	CUSTOMER CRITICAL ERROR	90%-95%	-0,02	<90%	-0,03	Facturación mensual
CALIDAD OFRECIDA	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS	COMPLIANCE CRITICAL ERROR	98,5%-99,5%	-0,02	<98,5%	-0,3	Facturación mensual

3.2.2. CONDICIONES DE APLICACIÓN

La aplicación de indicadores de nivel de servicio se realizará a nivel individual por cada indicador y se agregará por servicio (Atención del Proceso de Gestión de Averías para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona y Atención del Proceso de Gestión de Averías para Aigües de Barcelona), aplicándose a la facturación según el ámbito de aplicación de cada uno de los servicios a nivel de grupo (SUEZ) y sociedad (ver detalle en Anexo capítulo 4.2. [Relación de Empresas](#)).

Las penalizaciones para cada uno de los servicios se calculan individualmente de manera diaria y mensual y se agregan para su aplicación.

Para la aplicación de indicadores de nivel de servicio, se deberá disponer de una muestra representativa para su cálculo:

1. Para el indicador de calidad ofrecida, se deberá haber realizado un mínimo del 90% del objetivo de monitorizaciones de calidad realizadas al mes. Los criterios para considerar en estas evaluaciones serán calibradas y validadas conjuntamente entre el ADJUDICATARIO y SUEZ-Aigües de Barcelona. En caso de no alcanzarse el nivel objetivo del 90% en un periodo de cálculo, se aplicará la máxima penalización posible sobre este indicador.

Para el cálculo del NDA de la Atención Telefónica Averías, no se tomarán en cuenta para el cálculo mensual, los días que la cantidad de llamadas entrantes supere en un 12% a las llamadas entrantes previstas para ese día. Si la cantidad de llamadas entrantes supera en un 12% a las llamadas entrantes previstas para ese día, se calculará el NDA sobre la previsión de llamadas entrantes. Este cálculo será el que se tomará en cuenta para el acumulado mensual.

No se considerarán para el cálculo diario y mensual del NDA, las franjas con desviaciones en los niveles establecidos por causas ajenas al ADJUDICATARIO entre las cuales estarían las incidencias del sistema informático. A modo ilustrativo y no limitativo:

- Caída o lentitud general en los aplicativos. No se tomarán en cuenta las franjas afectadas y las posteriores que superen en un 12% las llamadas entrantes previstas para esa franja. El límite de franjas a descontar posteriores a la incidencia se definirá en cada caso según afectación.

En los casos de caídas o lentitudes en el sistema en los que el soporte informático SUEZ-Aigües de Barcelona no encuentre responsabilidad de la causa, el responsable del servicio del adjudicatario deberá abrir incidencia interna de forma diligente e informar regularmente el estado, así como su causa, solución y medidas preventivas. En los casos en los que el soporte informático del adjudicatario no determine o encuentre causa imputable a sí mismo, se activará un protocolo de comunicación entre los servicios técnicos para que se puedan aclarar las responsabilidades.

En caso de producirse una incidencia en la prestación del servicio, a través de la estructura de coordinadores y responsables operativos, habrá que proceder como se indica a continuación:

- En caso de ser detectada por el proveedor, este deberá dar traslado a SUEZ-Aigües de Barcelona, al equipo de soporte y al Responsable del Servicio afectado en el plazo máximo de 15 minutos.
- Mientras la incidencia no esté solucionada, el proveedor deberá reportar a SUEZ-Aigües de Barcelona cada hora su estado, una vez resuelta, en el plazo de 24 horas de su cierre, el proveedor deberá

facilitar a SUEZ-Aigües de Barcelona el informe detallado correspondiente a la misma (descripción, causas, afección, solución y medidas preventivas).

- En el caso de ser detectado por SUEZ-Aigües de Barcelona, se informará al RESPONSABLE DEL SERVICIO DEL ADJUDICATARIO para que reporte estado de la incidencia cada hora y emita informe una vez resuelta, en el plazo de 24 horas a su cierre en caso de ser responsabilidad del adjudicatario.

Existirá un flujo de comunicación y un archivo de seguimiento mensual compartido donde se reflejará todo el histórico de incidencias detectadas con las acciones realizadas en cada una de ellas y el seguimiento temporal el cual se revisará periódicamente en las reuniones de coordinación para tomar las medidas necesarias para evitar su repetición.

3.3 MODELO DE RELACIÓN

3.3.1. ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.3.1.1. Información de gestión

El ADJUDICATARIO deberá dar acceso a SUEZ-Aigües de Barcelona a información en tiempo real sobre el desarrollo del servicio a través de acceso a paneles de información con volúmenes de interacciones, niveles de atención o niveles de servicio. SUEZ-Aigües de Barcelona facilitará a las personas que tendrán acceso a dicha información a través de Apirest del ADJUDICATARIO.

Asimismo, se deberá facilitar acceso a la información bruta de detalle de estos indicadores (Horario, Diario, Semanal, Mensual).

Los informes mínimos que ha elaborar son a modo ilustrativo y no limitativo siendo el detalle por número de teléfono entrante y agregado por los servicios que componen el LOTE 3: atención del Proceso de Gestión de Averías (Atención al Usuario) para las empresas del grupo Las Empresas Beneficiarias. En concreto, se deberá reportar a nivel de los siguientes servicios:

- Servicio 1: Atención Telefónica de Averías para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona.
- Servicio 2: Atención Telefónica de Averías para Aigües de Barcelona.

A modo ilustrativo y no limitativo, el ADJUDICATARIO deberá elaborar de forma diaria los siguientes informes mínimos:

Para los servicios 1 y 2

- Cuadro de Mando Indicadores Operativos (Por Franja Horaria, Diario, Mensual)
 - Llamadas previstas
 - Llamadas recibidas
 - Desviación según previsión
 - Llamadas atendidas

- NDA / NDS
- Tiempo de espera
- Duración de la llamada
- Cuadro de Mando Indicadores de Calidad (Mensual)
 - Errores Críticos y no Críticos
 - Resultados de Monitorizaciones
- Cuadro de Mando seguimiento Formación inicial y continua (Mensual)

Se deberán elaborar estos informes a partir de los datos obtenidos del sistema de Gestión de Clientes de SUEZ-Aigües de Barcelona y del ADJUDICATARIO.

3.3.1.2. Modelo de Gestión

El ADJUDICATARIO diseñará un Modelo de Gestión de los Servicios para el correcto seguimiento y control de la operativa, de la calidad y de la demanda. Para ello, se deberán establecer foros de seguimiento, los cuales serán validados y consensuados en el momento del contrato para cada uno de los servicios que componen el LOTE 3: atención del Proceso de Gestión de Averías (Atención al Usuario) para las empresas del grupo Las Empresas Beneficiarias. En concreto, se deberá reportar a nivel de los siguientes servicios:

- Servicio 1: Atención del Proceso de Gestión de Averías para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona.
- Servicio 2: Atención del Proceso de Gestión de Averías para Aigües de Barcelona.

Los foros mínimos que organizar son a modo ilustrativo y no limitativo:

Foros Operativos

Foro Operativo Semanal	Requisitos del perfil
Periodicidad	Quincenal
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Por parte de SUEZ-Aigües de Barcelona: Responsables Servicios y Supervisores • Por parte del ADJUDICATARIO: Responsable de Cuenta, Responsables de cada servicio, Responsable Planificación y supervisores (secretario)
Canales	Presencial o ubicaciones remotas por videoconferencia

Foro Operativo Semanal		Requisitos del perfil
Objetivos y funciones		<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de objetivos y resultados acumulados. • Elaboración de planes de acción a medio plazo para mitigar desviaciones y seguimiento de planes de acción. • Comunicación de implantación de nuevos servicios y nuevas operativas. Propuesta de cambios de Protocolos y Procedimientos • Comunicación de cambios en la estructura del personal de los servicios • Alineamiento criterios de medida de calidad y calibración de muestra de llamadas. • Evaluación de resultados de calidad y/o auditorías externas. • Seguimiento del cumplimiento del Plan Calidad y Formación. • Seguimiento de aplicación del modelo de tipificaciones • Revisión desviación/realidad demanda prevista.
Soporte documental		<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mandos <ul style="list-style-type: none"> ○ Deberá incluir indicadores de cierre mensual. ○ Deberá reflejar evolución anual del cumplimiento de objetivos. • Planes de Acción • Acta de reunión anterior

Foro Operativo Mensual		Requisitos del perfil
Periodicidad		Bimestral
Participantes		<ul style="list-style-type: none"> • Por parte de SUEZ-Aigües de Barcelona: Directores Servicios, Responsables Servicios • Por parte del ADJUDICATARIO: Director de Cuenta y Responsable de Cuenta (secretario).
Canales		Presencial o ubicaciones remotas por videoconferencia

Foro Operativo Mensual		Requisitos del perfil
Objetivos y funciones		<ul style="list-style-type: none"> • Alineamiento de objetivos y análisis de resultados • Revisión de Pre-factura. • Revisión de Acuerdos de Niveles de Servicio. • Revisión de la Previsión de la demanda remitida previamente por parte de SUEZ-Aigües de Barcelona. • Revisión de la asignación de recursos remitida previamente por parte del ADJUDICATARIO • Establecimiento de planes de acción y mejora y revisión de estos • Evaluación y propuesta de cambios estratégicos • Evaluación de proyectos de innovación (procesos, tecnológica y mejora de sistemas) • Identificación de oportunidades de mejora en el servicio para ganar eficiencias en la operación y optimizar el servicio de cara al cliente final. • Análisis de viabilidad de las oportunidades de mejora • Lanzamiento de proyectos para las mejoras que se hayan considerado viables. • Seguimiento de proyectos.
Soporte documental		<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mandos <ul style="list-style-type: none"> ○ Deberá incluir indicadores de cierre semestral. ○ Deberá reflejar evolución semestral del cumplimiento de objetivos. • Calendario de proyectos • Acta de reunión anterior

Comité de Contingencia		Requisitos del perfil
Periodicidad		Anual o ad-hoc según aparición de una situación de contingencia
Participantes		A determinar por parte de SUEZ y el ADJUDICATARIO.
Canales		Presencial o ubicaciones remotas por videoconferencia
Objetivos y funciones		<ul style="list-style-type: none"> • Activar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Contingencia • Revisar los niveles de servicio durante la contingencia • Desactivar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Normal. • Programación de pruebas y revisión del Plan de Contingencia de forma anual • Revisar y actualizar el Plan de Contingencia • Analizar y valorar las penalizaciones a aplicar fruto de una situación de contingencia.

Comité de Contingencia	Requisitos del perfil
Soporte documental	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mandos <ul style="list-style-type: none"> ○ Deberá incluir indicadores durante y después de la contingencia. • Plan de Contingencia • Acta de reunión anterior

3.3.1.3. Reparto de Roles y Responsabilidades

Para una correcta planificación, ejecución, desarrollo y seguimiento del servicio, las responsabilidades de SUEZ-Aigües de Barcelona y del ADJUDICATARIO serán la siguientes, a modo ilustrativo y no limitativo:

Bloque	Función	Responsabilidad SUEZ-Aigües de Barcelona	Responsabilidad ADJUDICATARIO
Recursos humanos	Definición de perfiles	Establecer los requisitos iniciales de experiencia mínima y formación recomendada	Sin intervención en el proceso
	Modelo organizativo	Establecer los requisitos iniciales de experiencia mínima y formación recomendada	Implantar el modelo
	Selección	Sin intervención en el proceso	Responsabilidad de ejecución del proceso completo
	Formación	Generar contenidos formativos sobre los productos y servicios y aplicaciones propias. Auditar formaciones. Auditar los resultados de las evaluaciones.	Generar contenidos formativos sobre competencias en atención telefónica. Impartir formación.
	Motivación	Sin intervención en el proceso	Responsabilidad total sobre el proceso
	Retribución	Sin intervención en el proceso	Responsabilidad total sobre el proceso
Planificación y Dimensionamiento	Previsión de la demanda	Analizar, revisar y validar las previsiones realizadas por el adjudicatario.	<p>Remitir las previsiones de demanda en las ventanas de tiempo establecidas.</p> <p>Analizar, revisar y definir las previsiones de demanda para su validación.</p>

Bloque	Función	Responsabilidad SUEZ-Aigües de Barcelona	Responsabilidad ADJUDICATARIO
	Dimensionamiento	Sin intervención en el proceso	Analizar y realizar propuesta de dimensionamiento
	Seguimiento diario de niveles de servicio y de desviaciones	Monitorizar los niveles de servicio	Vigilar niveles de servicio y tomar decisiones en tiempo real y ejecutar acciones correctoras
Gestión de Calidad	Criterios de calidad	Proceso de definición y calibración conjunta Determinar los parámetros sobre los que se debe monitorizar Validar la política de muestreo de las monitorizaciones	Proceso de definición y calibración conjunta Definición de la política de muestreo para las monitorizaciones
	Evaluación de la calidad ofrecida y percibida	Analizar resultados, proponer y validar planes de mejora Realización de las escuchas	Realizar monitorizaciones y/o encuestas según la tipología y periodicidad establecidos. Ejecutar las evaluaciones de calidad ofrecida y percibida. Reportar a SUEZ-Aigües de Barcelona con la periodicidad pactada los resultados de las monitorizaciones, encuestas o cualquier otro elemento de medición de la calidad. Analizar los resultados obtenidos e implantar acciones de subsanación y/o formaciones necesarias. Definir e implantar de planes de mejora

Bloque	Función	Responsabilidad SUEZ-Aigües de Barcelona	Responsabilidad ADJUDICATARIO
	Gestión del conocimiento	Notificar novedades y actualizaciones en los procedimientos, protocolos, argumentarios y/o contenidos relacionados con los productos y servicios	Definir, desarrollar, automatizar y actualizar argumentarios, protocolos y procedimientos Impartir formación de reciclaje. Garantizar el correcto uso de la información
	Plan de Mejora Continua	Soporte a la puesta en marcha de acciones de mejora continua	Identificación de acciones de mejora continua Definir e implantar de planes de mejora
	Plan de Calidad	Definir los parámetros de calidad	Disponer de un Plan de Calidad documentado que garantice la adecuada prestación de servicios de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos
Cuadro de Mando	Cuadro de Mando	Proponer indicadores.	Extraer la información. Elaborar informes. Presentar los resultados
Otros	Locuciones IVR	Solicitar cambios en las locuciones IVR	Disponer de personal necesario para grabar, cargar y/o modificar locuciones IVR las 24h del día.
Contingencia	Plan de Contingencia	Validar el Plan de Contingencia Aceptar la activación del Plan de Contingencia	Monitorizar, prevenir y corregir situaciones de contingencia Definir un Plan de Contingencia Proponer activación del Plan de Contingencia Revisar y actualizar el Plan de Contingencia. Programar y realizar plan de pruebas de forma anual

Bloque	Función	Responsabilidad SUEZ-Aigües de Barcelona	Responsabilidad ADJUDICATARIO
	Comité de Contingencia	Asistir y tomar decisiones consensuadamente con el ADJUDICATARIO	Convocar si se detecta una situación de contingencia Asistir y tomar decisiones consensuadamente con SUEZ

3.3.2. PREVISIÓN DE LA DEMANDA

La previsión de demanda se realizará a nivel plataforma y los mecanismos para realizar la previsión de la demanda serán los siguientes:

- Las previsiones del mes se realizarán con 5 semanas de antelación, vinculante a efectos de aplicación de Acuerdos de Niveles de Servicio previa validación por parte de SUEZ-Aigües de Barcelona y revisión en el foro operativo.
- En estas previsiones se detallará por servicio el volumen de demanda total del mes, día y franja horaria por servicio siendo el ADJUDICATARIO quien, en función del histórico, desglose la misma por semana, día y tramo horario para el cálculo de necesidades de personal asignado a la atención de llamadas.
- Se notificará cualquier circunstancia conocida que pueda afectar a la previsión de eventos de tal forma que el ADJUDICATARIO pueda anticiparse a su impacto.
- Si se aprecia una desviación acumulada en los últimos 3 días de un 10% sobre la previsión inicialmente indicada, el ADJUDICATARIO deberá poder ajustar el dimensionamiento en un 10% en un plazo máximo de 48 horas.

3.3.3. AGENTES PREVISTOS

El ADJUDICATARIO deberá ajustar su personal a las necesidades calculadas en función de la previsión vinculante, notificando los planes de incorporación o desvinculación de recursos informando de la formación y experiencia de cada nueva incorporación a la plataforma.

La previsión de agentes se notificará a SUEZ-Aigües de Barcelona con 4 semanas de antelación, facilitando a nivel de servicio:

- Un fichero con la distribución de llamadas diaria, staff bruto requerido (Volumen y TMO estimados).
- La previsión de formaciones a realizar y el número de agentes implicados.
- Los planes de acción, si proceden, que realizará para garantizar los indicadores definidos en este contrato.

La vinculación contractual del personal asignado a los servicios será exclusivamente con el adjudicatario, así como todas las obligaciones derivadas de dicha relación contractual laboral sin que SUEZ-Aigües de Barcelona y/o las Empresas Beneficiarias asuman ninguna responsabilidad respecto al personal contratado por el adjudicatario.

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., asegurando en todo momento que los servicios cumplan las condiciones establecidas en el presente Pliego.

La extinción del Acuerdo Marco no podrá producir en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del Acuerdo Marco como personal de SUEZ-Aigües de Barcelona y/o Empresas Beneficiarias.

3.3.4. SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN

El ADJUDICATARIO deberá disponer de competencias y perfiles para el seguimiento de los niveles de servicio en tiempo real, tomando decisiones de movimiento de recursos entre servicios para compensar caídas de niveles de servicio.

Se proporcionarán las herramientas y accesos necesarios para revisar en tiempo real el cumplimiento de indicadores de todos los servicios.

El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ-Aigües de Barcelona las siguientes situaciones:

- Ante cualquier incidencia técnica u operativa, notificación inmediata con un plazo máximo de 15 minutos.
- Cada hora a reportar las llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, indicar las tipologías de averías y ubicación identificadas de las llamadas de clientes.
- En caso de que el ADJUDICATARIO prevea que el nivel de servicio en un día concreto no va a ser superior al 80%, deberá notificarlo inmediatamente proponiendo en la misma notificación acciones de mejora.
- Cada hora, también fuera del horario comercial, las llamadas recibidas, atendidas y abandonadas. Además, deberá reportar información de cualquier anomalía en el servicio, especialmente cuando sea necesario activar una contingencia por volumen de llamadas.

3.3.5. Requisitos del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
MR. REQ1	Composición de órganos de gobierno	Requisito	El ADJUDICATARIO dará cumplimiento al Modelo de Gestión de los Servicios para el correcto seguimiento y control de la operativa, de la calidad y de la demanda y participará en los foros de seguimiento establecidos
MR. REQ2	Información de gestión	Requisito	El ADJUDICATARIO dar acceso a información en tiempo real sobre el desarrollo del servicio a través de acceso a paneles de información con volúmenes de interacciones, niveles de atención o niveles de servicio. Asimismo, facilitará acceso en tiempo real a la información bruta de detalle de estos indicadores (Horario, Diario, Semanal, Mensual).
MR. REQ3	Cuadro de Mando Operativo	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá detallar el Cuadro de Mando (Diario, Semanal, Mensual).

ID	Concepto	Tipo	Descripción
MR. REQ4	Modelo Previsión Demanda	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Modelo de Previsión de la demanda que se ajuste a las necesidades del servicio.
MR. REQ5	Seguimiento y conducción	Requisito	El ADJUDICATARIO dispondrá de mecanismos de seguimiento de la actividad en tiempo real y notificación de incidencias ante cualquier anomalía en el servicio.

3.3.6. Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
MR. AV1	Previsión Demanda y Dimensionamiento	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Previsión de la Demanda y Dimensionamiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en el capítulo 3.3.1.3. Reparto de roles y responsabilidades, el capítulo 3.3.2. Previsión de la demanda y el capítulo 3.3.3. Agentes previstos.</p> <p>En ella deberá detallar qué drivers y/o parámetros serán utilizados para predecir con la mayor exactitud posible las previsiones, así como la propuesta de dimensionamiento por franja horaria para una semana estándar (FTEs totales y por perfil).</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

3.4 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

3.4.1. PLAN DE CONTINGENCIA

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Contingencia para aquellas situaciones extraordinarias o de fuerza mayor, ambas de diversa naturaleza, que produzcan una situación anómala en el servicio y afecten negativamente a los niveles de servicio establecidos en el capítulo 3.2. [Indicadores Objetivo](#) para el LOTE1.

Se considera una situación de contingencia tanto las que podrían generarse por parte de SUEZ-Aigües de Barcelona, como las del mismo ADJUDICATARIO o de elementos externos a ambos.

A modo ilustrativo y no limitativo, los motivos que pueden causar las incidencias son los siguientes.:

- Caída de datos (servidores, VPN)
- Caída de voz (telefonía, red inteligente, 900, sistemas propios, conexión a sistemas del ADJUDICATARIO)
- Caída de voz y/o datos en modo teletrabajo
- Instalaciones físicas no operativo

- Falta de personal en el centro de trabajo, generada por ejemplo por la imposibilidad de desplazamiento u otras causas que tengan el mismo efecto.
- Huelga de otro sector que afecte al servicio
- Causas extraordinarias y/o de fuerza mayor ajenas a ambas partes
- Discontinuación del servicio por ataques de seguridad u otras causas relacionadas.

Se considerará una situación de contingencia cuando en al menos uno de los servicios, independientemente de la causa, se produzca un evento (minuto 0) una discontinuidad del servicio o un degradado grave del mismo durante al menos 1 hora (minuto 60).

Adicionalmente, si el ADJUDICATARIO durante más de 20 minutos (minuto 20) es incapaz de prestar el servicio con normalidad, éste deberá notificar a SUEZ- Aigües de Barcelona el evento que ha producido esta situación y su impacto en los niveles de servicio objetivo. A partir de este momento, se decidirá consensuadamente el paso de las operaciones a Modo Contingencia y la activación inmediata del Plan de Contingencia que como máximo deberá producirse 1 hora posterior a la aparición del evento (minuto 60).

Cuando las operaciones pasen a Modo Contingencia, el servicio podrá prestarse con unos niveles de servicio en degradado. Estos niveles de servicio serán detallados para cada uno de los servicios y serán distintos a los niveles de servicio descritos en el capítulo Indicadores Objetivo.

Las operaciones no podrán estar en Modo Contingencia más allá de 1 hora (minuto 180). Transcurrido este plazo, el ADJUDICATARIO deberá presentar en el Comité de Contingencia un informe sobre los niveles de servicio alcanzados y en caso de recuperación del servicio en su funcionamiento 100%, de forma consensuada con SUEZ-Aigües de Barcelona se regresará a la operativa en Modo Normal. En esta situación, el servicio deberá operarse sin degradado y dando cumplimiento a los niveles de servicio objetivo establecidos en el capítulo Indicadores Objetivo.

A modo de ejemplo el cronograma sería:

- Minuto 0: aparición del evento que genera la degradación del servicio
- Minuto 20 (como máximo): notificación por parte del ADJUDICATARIO a SUEZ-Aigües de Barcelona de la aparición del evento y su impacto en los niveles de servicio.
- Minuto 60 (como máximo): activación del Plan de Contingencia a través del Comité de Contingencia.
- Minuto 120 (como máximo): operación del servicio en degradado (Modo Contingencia). En caso de no alcanzar los niveles de servicio definidos, se aplicarán penalizaciones descritas en el presente capítulo. No se aplicarán penalizaciones sobre los indicadores de calidad ofrecida y percibida durante la prestación del servicio en degradado (Modo Contingencia).
- Minuto 180 (como máximo): operación del servicio sin degradado (Modo Normal). En caso de no recuperarse los niveles de servicio (NDS) objetivos descritos en el capítulo Indicadores Objetivo se aplicarán las siguientes penalizaciones:
 - un factor multiplicador sobre la facturación diaria prevista de -0,01 por cada 5 minutos de desviación en el restablecimiento del servicio en Modo Normal (diferencia en relación con el minuto 180). La facturación diaria prevista será aquella estimada con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).
 - las penalizaciones descritas en el capítulo Indicadores Objetivo en caso de incumplimiento de los objetivos sobre los indicadores establecidos.

Se considerará una degradación del servicio cuando el nivel de servicio (NDS) se encuentre por debajo del 72% de llamadas atendidas antes de 40 segundos sobre las entrantes previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

En caso de que el paso de las operaciones a Modo Contingencia requiera la activación de un mensaje o locución IVR, ésta se deberá poder realizar en un plazo máximo de 10 minutos desde la activación del plan de contingencia.

Los niveles de servicio (NDS) objetivo en Modo Contingencia será del 75% de las llamadas atendidas antes de 40 segundo sobre las entrantes previstas para esa franja (según la estimación que se haya realizado con un mes de antelación, según se establece en el capítulo Previsión de la Demanda del presente documento).

TIPO DE INDICADOR	SERVICIO	CODIGO INDICADOR	Escalado	Factor multiplicador	Ámbito aplicación
SERVICIO	ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS	NIVEL DE ATENCIÓN (NDA)	73-74,9	-0,05	Facturación mensual
			71-72,9	-0,1	Facturación mensual
			<71	-0,15	Facturación mensual

Comité de Contingencia

Se establece la obligación de disponer de un Comité de Contingencia que estará formado por personal de SUEZ-Aigües de Barcelona y el ADJUDICATARIO con el objetivo de garantizar la ejecución correcta del Plan de Contingencia en tiempo y forma. Estas personas serán designadas con anterioridad al inicio de la prestación del servicio. Este Comité tendrá como principales funciones:

- Activar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Contingencia
- Revisar los niveles de servicio durante la contingencia
- Desactivar el Plan de Contingencia y el paso de las operaciones a Modo Normal.
- Programar y ejecutar de pruebas y revisar del Plan de Contingencia de forma anual
- Revisar y actualizar el Plan de Contingencia
- Analizar y valorar las penalizaciones a aplicar fruto de una situación de contingencia.

Se dispondrá de un procedimiento de actuación para la activación del Plan de Contingencia, acordado entre SUEZ-Aigües de Barcelona y el ADJUDICATARIO que deberá ser consensuado antes del inicio de la prestación del servicio y que deberá ser elaborado y presentado por parte del ADJUDICATARIO.

Plan de Contingencia

El ADJUDICATARIO deberán presentar un Plan de Contingencia detallado de las medidas de contingencia previstas para la recuperación del servicio ante posibles situaciones de contingencia de diversa naturaleza que puedan afectar a la operativa de los servicios

El Plan de Contingencia deberá identificar y definir los distintos escenarios en función del ámbito de afectación (personas, infraestructuras físicas, infraestructuras técnicas, etc.) y deberá detallar para cada una de estas situaciones todas las acciones a realizar antes, durante y después de la activación de la contingencia, indicando los recursos humanos, técnicos y materiales dedicados y el calendario de actuación previsto.

A modo ilustrativo y no limitativo, deberá detallar las acciones necesarias para cubrir carencias de personal, problemas técnicos, de comunicación, generales o efectos naturales de fuerza mayor, entre otros.

El Plan de Contingencia como mínimo contendrá:

- **Plan de emergencia:** con objeto de organizar los medios humanos y materiales disponibles en la plataforma donde se presten los servicios, y la finalidad de responder eficaz y coordinadamente desde los primeros momentos de una emergencia. Se describirá con el mayor detalle posible las ubicaciones y medios materiales y lógicos (redes aisladas, equipos microinformáticos de backup, etc) a utilizar en caso tener que responder a situaciones de contingencia.
- **Documento de seguridad:** que detallará todas las medidas de seguridad físicas con las que estén dotadas la plataforma del adjudicatario donde se prestarán los servicios, así como las medidas de seguridad lógicas del equipamiento técnico. Se describirá con el mayor detalle posible la realización de copias de seguridad protegidas para solo lectura, los controles de antivirus y/o EDR actualizados en todos los equipos, la monitorización realizada por un Security Operations Center (SOC) y su disponibilidad 24x7x365.

3.4.2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El ADJUDICATARIO deberán disponer de un Plan de Continuidad del Negocio para cada uno de los servicios que componen el LOTE 3. Este Plan deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Descripción detallada de los servicios: tendrá presente todos los servicios, valorando las áreas de mayor criticidad. En dicha descripción se deberá incluir todos los recursos tecnológicos (centralita, equipos, servidores, etc.), necesarios para la prestación de los servicios, a tener en cuenta para la elaboración del análisis de riesgos que pueda afectar a las plataformas.
- Protocolo de comunicación entre el ADJUDICATARIO y SUEZ-Aigües de Barcelona.
- Medidas de seguridad físicas y lógicas disponibles, así como los procedimientos a seguir para la resolución de incidencias técnicas.
- Ejercicios de simulacro anuales para la comprobación de las medidas de seguridad, y su correspondiente informe.
- Análisis de riesgos y planes de actuación sobre:
 - Riesgos relativos a la seguridad e integridad de los datos.
 - Riesgos relativos a la seguridad de los edificios, contemplando, tanto si no es posible la entrada como por evacuación activada por el plan de emergencia, el traslado a plataforma alternativa.

- Riesgos relativos a los Recursos Humanos.
- Riesgos Técnicos que puedan suponer una interrupción en la prestación de los servicios.

En caso de ser necesario el traslado a otra plataforma física o en formato teletrabajo, el adjudicatario deberá garantizar como mínimo:

- Que el tiempo transcurrido hasta que los agentes se conecten en las posiciones de la plataforma alternativa no exceda de 1 hora desde que el traslado es decidido por ADJUDICATARIO y/o SUEZ-Aigües de Barcelona.
- Garantizar la ejecución de los trabajos y servicios del 100% de la actividad del Servicio, ya sea en la plataforma de contingencia o teniendo la capacidad de prestar el servicio 100% en teletrabajo.

3.4.3. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN

El ADJUDICATARIO, con la finalidad de garantizar la continuidad en los servicios objeto del contrato, deberán presentar en sus ofertas los correspondientes Planes de Transición (para la entrada) y devolución de los servicios (para la salida) para cada uno de los servicios que componen en LOTE 3.

Para asegurar una correcta y ordenada transición de los servicios entre la empresa saliente y entrante, que garantice la continuidad de estos, el Plan de Transición deberá contemplar:

- Estructura dedicada con definición de responsabilidades.
- Cronograma, descripción de actividades y plazos de estas.
- Gestión y organización de los recursos humanos, selección, contratación y formación.
- Habilitación de los espacios físicos de la plataforma principal y secundarias y elaboración del plan de pruebas.
- Habilitación y despliegue de los sistemas de comunicación y equipos técnicos e informáticos.
- Valoración de riesgos mitigados.
- Mecanismos de seguimiento y control del Plan hasta el inicio de la actividad, incluidas las pruebas de funcionamiento.
- Todas las restantes actividades necesarias para el correcto inicio de la prestación de los servicios.

Para el desarrollo de todas las actividades de la transición, se establece una duración máxima de 4 meses. Finalizado este periodo, el nuevo adjudicatario deberá iniciar la prestación de todos los servicios objeto del contrato.

Las pruebas del ADJUDICATARIO entrante relativas a la infraestructura física, tecnológica y de comunicaciones deberán finalizarse un mínimo de 3 semanas antes de la entrada en el servicio.

El ADJUDICATARIO deberá detallar y ejecutar el Plan de forma simultánea a la prestación ordinaria de los servicios, disponiendo a su cargo de los recursos necesarios y con conocimientos para el desarrollo de este. Para la gestión y seguimiento de la transición y/o devolución, se creará antes, durante y después de la transición una Oficina de Proyecto formada por SUEZ-Aigües de Barcelona, el ADJUDICATARIO entrante y el ADJUDICATARIO saliente, para garantizar la continuidad del servicio.

Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá presentar un Plan de Transición para la evolución entre los distintos escenarios tecnológicos definidos en el capítulo 6.4.3.2.1 Escenarios a cotizar, es decir, entre el Escenario 1 y 3, entre el escenario 3 al 2; y entre el escenario 1 y 2.

3.4.4. Requisitos del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
CN. REQ1	Plan de Contingencia	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Contingencia para aquellas situaciones extraordinarias o de fuerza mayor, ambas de diversa naturaleza, que produzcan una situación anómala en el servicio y afecten negativamente a los niveles de servicio establecidos
CN. REQ2	Plan de Continuidad del Negocio	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Continuidad del Negocio
CN. REQ3	Plan de Transición / Devolución	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Transición (para la entrada) y de un Plan de Devolución de los servicios (para la salida).

3.4.5. Aspectos técnicos de valoración del modelo de relación

ID	Concepto	Tipo	Descripción
CN. AV1	Plan de Transición y Devolución	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Transición y Devolución en el cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar los principales objetivos, aspectos clave, actuaciones y tiempos de ejecución tanto para el periodo de transición como el de devolución.</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

3.5 REQUISITOS

3.5.1. REQUISITOS DE PERSONAS

Para cada uno de los servicios que componen el LOTE 3, el ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos en el ámbito de las personas y la organización.

3.5.1.1. Organigrama

El ADJUDICATARIO deberá tener un interlocutor único para el servicio para los siguientes ámbitos funcionales:

- **Calidad y Formación:** las funciones del área de calidad incluyen:
 - Participar en la redacción, actualización periódica y la aplicación del Plan de Calidad
 - Participar en la redacción, actualización periódica y la aplicación del Plan de Formación
 - Interlocución con el responsable del rol equivalente en SUEZ-Aigües de Barcelona y asistencia a Foros de seguimiento.
 - Realización de auditorías de calidad.
 - Garantizar que los criterios de calidad y sus actualizaciones se transmiten en tiempo y forma a las personas que realizarán las monitorizaciones.
 - Garantizar que las personas que realicen las monitorizaciones cuentan con los medios y herramientas para hacerlas y lograr el volumen pactado en el presente contrato.
- **Recursos Humanos:** Su función será la de asegurar las necesidades particulares y concretas exigidas para la operación en materia de recursos humanos (selección, control de rotación y absentismo, planes motivación, administración personal, etc.).
- **CAU técnico:** en los horarios de servicio, realizará tareas de soporte y resolución de incidencias que puedan generarse desde el Contact-Center referente a las herramientas utilizadas en su actividad.
- **Planificación, Conducción y Reporting:** sus funciones serán:
 - Cálculo de dimensionamientos diarios, por franjas horarias y por servicio, necesarios para llevar a cabo la actividad.
 - Consenso de dimensionamientos mensuales.
 - Interlocución con el responsable del rol equivalente en SUEZ-Aigües de Barcelona y asistencia a Foros de seguimiento.
 - Seguimiento y vigilancia permanente del cumplimiento de niveles en tiempo real a través de la figura de los observadores de cola o queue watchers.
 - Gestión de usuarios
- **Innovación y Mejora Continua:** sus funciones serán:
 - Definir la metodología de Mejora Continua para el servicio.
 - Identificar, analizar, valorar y priorizar oportunidades de mejora en los ámbitos de procesos y tecnología, principalmente.
 - Definir el Plan de Acción.
 - Hacer seguimiento y control del avance del Plan.
 - Presentación de resultados obtenidos.

3.5.1.2. Perfiles

Perfiles de Agentes:

- **Agente de atención:** Principalmente dedicados a la atención al cliente.

	Requisitos del perfil
Formación mínima	Formación Bachillerato, Grado medio o similar
Experiencia recomendada	6 meses en servicios de atención de atención
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Correcta comunicación oral y escrita en el idioma del servicio del que formen parte según lo establecido en el capítulo Carta de Servicios del LOTE 3. • Uso correcto del lenguaje y adaptación de este al interlocutor • Informática y ofimática a nivel usuario • Tolerancia al estrés. • Capacidad de aprendizaje y versatilidad • Técnicas de Venta

Perfiles de Mandos:

- **Coordinador:** responsable directo de un equipo de agentes, garantizando que disponen en todo momento de la formación, los sistemas, los procesos, la información y los medios y entorno de trabajo adecuados para la correcta prestación del servicio. Transferencia y resolución de llamadas en segundo nivel de escalado y/o resolución de dudas de los agentes en tiempo real.

	Requisitos del perfil
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención • Conocimiento de los productos y servicios del servicio que supervisa
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Empatía y asertividad • Proactividad

- **Supervisor:** Responsable de un conjunto de Coordinadores y/o de un Servicio.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 12 meses en servicios de atención • Experiencia en gestión de equipos • Conocimiento de los productos y servicios del servicio que supervisa
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y gestión de equipos • Tolerancia al estrés y adaptabilidad • Análisis y desarrollo de planes de mejora

- **Gestor de cuenta:** Responsable de todos los servicios y equipos. Se designará un único interlocutor válido, que centralizará la comunicación operativa, independientemente de los centros de que se disponga.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 12 meses en servicios de atención • Experiencia en gestión de equipos • Conocimiento de los productos y servicios del servicio que gestiona
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y gestión de equipos • Tolerancia al estrés y adaptabilidad • Análisis y desarrollo de planes de mejora • Capacidad de organización • Orientación al cliente, a resultados y al trabajo en equipo

Perfiles de Puestos de Soporte:

- **Técnico de Formación y Quality:** Responsable de impartición de los módulos formativos a agentes y mandos.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención en funciones de formación, procesos y quality • Conocimiento profundo de la gestión de procesos y mejora continua
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia de análisis y diagnóstico de procesos • Análisis y desarrollo de planes de mejora • Capacidad de transferencia de conocimientos • Habilidades didácticas • Orientación al cliente y a resultados • Trabajo en equipo

- **Técnico de Planificación y Conducción:** Responsable del dimensionamiento y del seguimiento permanente del cumplimiento de los niveles de servicio en tiempo real.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención en funciones de Workforce Management
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad analítica • Competencia de planificación • Análisis y desarrollo de planes de acción • Capacidad de organización • Trabajo en equipo

- **Técnico de Mejora Continua y Proyectos:** Responsable de identificación, lanzamiento, implantación y seguimiento de oportunidades de mejora en el servicio.

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en servicios de atención • Conocimiento profundo de metodologías para el análisis de procesos y mejora continua
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de diagnóstico • Competencia de planificación • Gestor de proyectos • Trabajo en equipo • Capacidad de comunicación • Gestor de Equipos

Técnico de Infraestructuras: Responsable de diseñar, configurar, lanzar, implantar y mantener las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio según los requisitos generales, técnicos y funcionales establecidos. Se encargará de planificar y supervisar todas las operaciones en el ámbito de la arquitectura funcional y los puestos de trabajo. A modo ilustrativo y no limitativo, incluye:
la telefonía

- las comunicaciones
- las aplicaciones u otras herramientas de sistemas
- la integración entorno voz y datos

Previo a la puesta en marcha del servicio, deberá realizar las pruebas unitarias, integradas y de aceptación de usuario para cada uno de los escenarios definidos, así como documentar y mantener actualizado el mapa tecnológico y funcional.

Posterior a la puesta en marcha, deberá dar soporte a las operaciones para garantizar el correcto funcionamiento de las infraestructuras. A modo ilustrativo y no limitativo, incluye:

- la identificación, el análisis de impacto y la resolución de incidencias
- la realización de tareas de mantenimiento correctivo
- la planificación de tareas de mantenimiento preventivo

Requisitos del perfil	
Formación mínima	Formación Técnica Grado medio o similar
Experiencia recomendada	<ul style="list-style-type: none"> • 6 meses en soporte técnico de servicios atención cliente • Conocimientos tecnológicos y de telecomunicaciones
Capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de diagnóstico • Competencia de planificación de tareas y organización • Gestión de proyectos • Trabajo en equipo • Proactividad e innovación

3.5.1.3. Asignación de perfiles de agente a servicios

Servicio	Perfil
Atención Telefónica Averías	Perfil comercial

3.5.1.4. Ratios

Puesto	Ratio de agentes asignados
1 coordinador	Cada 15 agentes contratados en plataforma física o 10 si los agentes están en teletrabajo
1 supervisor	1 supervisor para todo el horario de atención
1 responsable de servicio	exclusivo para el servicio
2 personas de soporte	exclusivo para el servicio

En horario de 8:00h a 20:00h de lunes a viernes, el servicio deberá contar siempre con un supervisor y los coordinadores necesarios de los inicialmente asignados, y conocidos por SUEZ-Aigües de Barcelona. En ningún caso podrán ser un agente en funciones de coordinador. Fuera del horario indicado, deberá contar siempre con un coordinador de los inicialmente asignados, y conocidos por SUEZ-Aigües de Barcelona.

Para cada uno de los servicios que componen el LOTE 3, el ADJUDICATARIO deberá cumplir estas ratios.

3.5.1.5. Reclutamiento y selección

El ADJUDICATARIO dispondrá de múltiples fuentes de reclutamiento de calidad y fiabilidad que permitan disponer de los perfiles requeridos. Contará con un equipo especializado en procesos de selección para la correcta selección de los distintos perfiles a través de un proceso de selección riguroso que incluya pruebas objetivas y certificadas de personalidad y comportamiento.

En los casos que el cumplimiento del contrato exija nuevas contrataciones de personal o sustitución de personal adscrito a la prestación del contrato, la empresa adjudicataria vendrá obligada a realizar estas contrataciones, en un porcentaje mínimo del 20%, con personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% o personas pertenecientes a colectivos en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social, acreditados por los correspondientes servicios sociales públicos competentes. Esta obligación se hace extensible a las empresas subcontratadas, en su caso.

3.5.1.6. Formación

La formación a los agentes y personal de estructura será responsabilidad del ADJUDICATARIO. Los contenidos de la formación sobre los productos, servicios y sistemas, será definida por SUEZ-Aigües de Barcelona mediante formación a formadores.

Módulos de formación inicial, a modo ilustrativo y no limitativo:

Módulo formativo	Área	Horas estimadas
Introducción a la compañía	Negocio	60 Hrs.
Productos y servicios	Negocio	
Procesos de atención cliente	Procesos	
Protocolos y argumentarios de atención	Atención cliente	
Aplicativos	Tecnología	
Canales Atención Área de clientes (OV, Web...)	Atención al Cliente	

Formación inicial exigible por perfil y servicio:

Módulo	Agente	Coord.	Supervisor	Gestor cuenta	Personal soporte
Introducción a la compañía SUEZ-Aigües de Barcelona	X	X	X	X	X
Productos y servicios de SUEZ-Aigües de Barcelona	X	X	X	X	X
Políticas de atención cliente	X	X	X		X
Procesos y procedimientos	X	X	X		X

Módulo	Agente	Coord.	Supervisor	Gestor cuenta	Personal soporte
Protocolos y argumentarios de atención	X	X	X		X
Aplicativos de atención cliente	X	X	X		X
Habilidades en excelencia en atención telefónica	X	X			X
Habilidades en comunicación oral y escrita (idioma)	X	X			X

Formación continua exigible por perfil (a cuenta del ADJUDICATARIO):

Módulo	Agente	Coord.	Supervisor	Gestor cuenta	Personal soporte
Horas / año	30	20	20	5	5

La formación de reciclaje incluirá todas aquellas sesiones derivadas de una necesidad de negocio y/o operativa de SUEZ-Aigües de Barcelona. A modo ilustrativo, lanzamiento de nuevos productos y/o servicios y actualización de procedimientos. No están incluidas, formaciones a necesidad del ADJUDICATARIO (a cuenta del ADJUDICATARIO)

- Pruebas de capacitación a elaborar de forma conjunta.
- Pruebas de capacitación a realizar tras la formación impartida. Se tendrá acceso a los resultados de las pruebas en cualquier momento.
- Necesidad de acertar mínimo del 90% de las respuestas del cuestionario. En caso contrario, se deberá repetir la formación y/o las pruebas.
- Las formaciones continuas deberán desplegarse en un tiempo máximo de 7 días hábiles, a contar desde la comunicación de SUEZ-Aigües de Barcelona.

El ADJUDICATARIO deberá detallar el Plan de Formación Continua y Reconducciones en un escenario presencial y en teletrabajo y las evidencias de que los agentes han asimilado los cambios. El ADJUDICATARIO deberá identificar, detallar y planificar las acciones a realizar, así como los mecanismos de seguimiento y control.

3.5.1.7. Motivación

El ADJUDICATARIO deberá realizar acciones y programas para mejorar el clima laboral y la identificación de los agentes con las marcas de SUEZ-Aigües de Barcelona y sus productos y servicios, en la que podrán participar los responsables de SUEZ-Aigües de Barcelona en caso de solicitarse.

3.5.1.8. Retribución

El ADJUDICATARIO deberá estar adherido al convenio del Contact-Center y aplicará políticas y elementos retributivos de manera justa y de acuerdo con la normativa laboral y convenios vigentes en cada momento.

3.5.1.9. Gestión de la Igualdad

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Igualdad definido que garantice la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y para eliminar la discriminación por razón de sexo u otras condiciones.

Asimismo, deberá disponer de un porcentaje mínimo de personas con discapacidad según normativa actual.

3.5.1.10. Requisitos de personas

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PER. REQ1	Perfiles técnicos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de los perfiles técnicos establecidos en relación con la formación mínima, experiencia mínima y capacidades. El ADJUDICATARIO deberá asegurar su presencia en el servicio. En concreto para los idiomas, multilingüe castellano-catalán y conocimiento de los otros idiomas establecidos.
PER. REQ2	Asignación de perfiles	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de los requisitos técnicos por parte de SUEZ-Aigües de Barcelona en relación con la asignación de perfiles de agentes a los servicios. El ADJUDICATARIO garantizará la asignación de perfiles a los servicios y las ratios mínimas establecidos.
PER. REQ3	Ratios	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá cumplir con las ratios mínimas establecidos necesarios y disponer de los mecanismos de control para asegurar los mismos.
PER. REQ4	RSC	Requisito	El ADJUDICATARIO estará obligado a realizar estas contrataciones, en un porcentaje mínimo del 20%, con personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% o personas pertenecientes a colectivos en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social, acreditados por los correspondientes servicios sociales públicos competentes.
PER. REQ5	Plan de Formación continua	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Formación continua para los agentes y personal de estructura será responsabilidad
PER. REQ6	Motivación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá definir un Programa para la mejora del clima laboral con las marcas de SUEZ-Aigües de Barcelona y sus productos y servicios.
PER. REQ7	Retribución	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá dar cumplimiento al convenio del Contact-Center de acuerdo con la normativa laboral y convenios vigentes en cada momento
PER. REQ8	Plan de Igualdad	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Igualdad definido que garantice la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y para eliminar la discriminación por razón de sexo u otras condiciones.

3.5.1.11. Aspectos técnicos de valoración de personas

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PER. AV1	Plan de reclutamiento y selección	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan Reclutamiento y Selección en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los mecanismos utilizados para el reclutamiento y selección de las personas - el Plan de Motivación con sus acciones y tiempos de ejecución - los mecanismos de retribución según perfil <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>
PER. AV2	Estructura Organizativa	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de la Estructura Organizativa en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en los capítulos 3.5.1.1. Organigrama, 3.5.1.2. Perfiles, 3.5.1.3. Asignación de perfiles de agente y 3.5.1.4. Ratios del PPT.</p> <p>En ella se deberá detallar la organización del servicio, el número de agentes por coordinador, el porcentaje de dedicación al servicio para cada uno de los perfiles de soporte indicados.</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>
PER. AV3	Plan de Formación	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Formación en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - las horas de formación inicial y de reciclaje para cada perfil - la metodología utilizada - las evidencias de la capacitación de los agentes - la forma de identificación de las necesidades de formación de reciclaje y el seguimiento del mismo <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

3.5.2. REQUISITOS DE GESTIÓN DE LAS OPERACIONES – CALIDAD

En materia de Calidad, el ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Calidad para cada uno de los servicios que componen el LOTE 3. Este Plan deberá incluir:

3.5.2.1. Evaluación de la calidad percibida

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Calidad Percibida con, como mínimo, los siguientes mecanismos de recogida de la Voz del Cliente:

- Encuesta post-llamada (en actividad Atención Telefónica). Se deberá ofrecer, de manera automática vía IVR, pasar la encuesta a un mínimo del 95% de las llamadas. Estos porcentajes podrán ser modificados por SUEZ-Aigües de Barcelona con un periodo de preaviso de 5 días laborables. Los resultados obtenidos serán objeto de seguimiento a través de un acuerdo de nivel de servicio (SLA).

Las encuestas deberán contemplar, como mínimo, aspectos de satisfacción sobre la atención recibida y la eficacia de la transacción. Estas encuestas podrán ser activadas, modificadas y/o desactivadas con un periodo de preaviso de 5 días hábiles.

El ADJUDICATARIO deberá definir las acciones a tomar ante posibles desviaciones.

3.5.2.2. Evaluación de la calidad ofrecida

El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Calidad Ofrecida con, como mínimo, los siguientes mecanismos de evaluación. A modo ilustrativo y no limitativo:

- Monitorización de una muestra representativa de llamadas y casos que permitan entender el funcionamiento del servicio y la adecuada ejecución por parte de los agentes.
- Los elementos y los volúmenes que monitorizar serán pactados por ambas partes, estableciendo como mínimo, que se deberán realizar 3 monitorizaciones / mes para agentes de más de 1 mes de antigüedad en el servicio y 6 monitorizaciones / mes para agentes de menos de 1 mes de antigüedad en el servicio.
- Estas ratios, podrán ajustarse a nivel individual, estableciendo los agentes / o procesos sobre los cuales realizar un mayor o menor número de monitorizaciones validado previamente con SUEZ-Aigües de Barcelona.
- Se deberá definir una política de muestreo, que será válida por SUEZ-Aigües de Barcelona.
- Los aspectos para evaluar serán definidos, calibrados y consensuados por ambas partes.
- Los resultados serán enviados a SUEZ-Aigües de Barcelona por el canal y la periodicidad establecidos.
- Adicionalmente, SUEZ-Aigües de Barcelona podrá contratar los servicios de un externo para realizar una muestra mensual de monitorizaciones de las llamadas y/o casos de los agentes.

Se establecen los siguientes aspectos de valoración cualitativa con el fin de evaluar la calidad de la atención en el servicio prestado y su mejora continua. A nivel ilustrativo y no limitativo:

Elementos de valoración	Descripción	Peso
Saludo / despedida	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de mensaje estándar en toma de contacto • Uso de mensaje estándar de despedida y paso a la encuesta 	5
Tratamiento de la llamada	<ul style="list-style-type: none"> • Uso fórmulas de cortesía antes de la espera y al retomar la llamada • Correcta emisión y recepción de mensajes • Reformulación de datos • Personalización del trato • Sondeo adecuado • Evita silencios • Dirige adecuadamente la conversación 	15
Educación y amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sonrisa telefónica • Simpatía y trato agradable • Escucha activa • No interrumpe • Uso de fórmulas de cortesía 	10
Voz	<ul style="list-style-type: none"> • Tomo modulado y claro • Volumen adecuado • Evita monotonía 	5
Utilización del lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> • Evita muletillas • Lenguaje claro y conciso • Lenguaje adaptado al cliente • Evita tecnicismos • Evita silencios • Uso de mensaje estándar de despedida y paso a la encuesta 	5
Resolución y conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Solución según procedimiento • Argumentario adecuado y correcto • Firmeza y seguridad en las soluciones y decisiones tomadas • Correcto conocimiento de productos y servicios 	50
Existencia de errores críticos	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un error crítico de negocio. • Existencia de un error crítico de cliente. • Existencia de un error crítico de normativa. 	10

Se establecen como Errores Críticos los siguientes aspectos:

Elementos de valoración	Descripción
Error crítico de negocio	<p>No aplicación del procedimiento establecido desde un punto de vista de negocio fruto de una transacción incorrecta, con la posibilidad de generar daño económico a la compañía</p> <p>Algunos ejemplos a modo ilustrativo y no limitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generación de una operación de campo incorrecta o innecesaria
Error crítico de cliente	<p>No aplicación del procedimiento establecido desde un punto de vista de cliente fruto de haber facilitado información errónea, haber realizado un trato inadecuado, o no haber resuelto el caso.</p> <p>Algunos ejemplos a modo ilustrativo y no limitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No informar correctamente de una avería • No generar una avería comunicada por un cliente • No identificar un cliente sensible o vulnerable por falta de agua.
Error crítico de normativa	<p>No a aplicación del procedimiento desde un punto de vista normativo fruto de una incorrecta mención de condiciones legales, incorrecta aplicación de RGPD o procedimientos internos.</p> <p>Algunos ejemplos a modo ilustrativo y no limitativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar información a personas no titular • Error en tipificación • Derivación a otros canales de forma incorrecta • Error en el tratamiento de datos personales de cliente • Reclamación mal resuelta

En caso de errores críticos puntuales, si aplica la subsanación, se exigirá en un plazo máximo de 6 horas. En caso de errores críticos generalizados motivado por la falta de formación o capacitación del personal, se exigirá adicionalmente un Plan de Remediación que deberá contemplar como mínimo las principales acciones a realizar, las personas implicadas y/o responsables y el calendario propuesto). Este Plan de Remediación deberá ser diseñado e implantado en un plazo máximo de 5 días hábiles. A la semana de su finalización, el ADJUDICATARIO deberá presentar a SUEZ-Aigües de Barcelona un informe con los resultados obtenidos. Todos los errores críticos deberán ser comunicados fehacientemente a SUEZ-Aigües de Barcelona en un plazo inferior a 24h desde su detección.

- El coste de la subsanación de errores críticos será asumido por el ADJUDICATARIO en la medida en que tales acciones corrigen un incumplimiento de los términos establecidos en este contrato y sus anexos por parte de éste. En caso de que el ADJUDICATARIO no implementara dichas acciones dentro del plazo acordado entre las Partes se aplicará lo indicado en el Mecanismo sobre resolución de conflictos. Se procederá a la

subsanción de estos errores según el procedimiento establecido en el capítulo 3.5.2.2. [Evaluación de la calidad ofrecida.](#)

- Aquellas situaciones que podrán generar penalizaciones son las siguientes:
 - No presentación del Plan de Remediación en plazo: 1 día de facturación del servicio por día de retraso en la implantación del Plan.
 - Implantado el Plan de Remediación, si el error persiste: 1 día de la facturación del servicio por día en que prosiga el error.
- A efectos del presente contrato, se consideran errores económicos las situaciones provocadas por personal del ADJUDICATARIO que causen un perjuicio económico directo a SUEZ-Aigües de Barcelona. A modo ilustrativo y no limitativo, se considerará perjuicio económico cualquier pérdida generada a SUEZ-Aigües de Barcelona o sanción dirigida a SUEZ-Aigües de Barcelona con motivo de una mala praxis del personal del ADJUDICATARIO que derive en un error crítico. El ADJUDICATARIO deducirá de su facturación mensual el importe completo del Error Económico.

3.5.2.3. Control de calidad (escuchas)

El ADJUDICATARIO deberá habilitar mecanismos para la realización de escuchas en tiempo real. SUEZ-Aigües de Barcelona tendrá derecho de realizar escuchas, desde sus propias oficinas, desde las oficinas del proveedor, o de forma virtual, sin necesidad de estar físicamente en el centro, a través de llamada desde el exterior o acceso web.

A modo ilustrativo y no limitativo:

- La evaluación cualitativa se realizará mediante escuchas aleatorias sobre los servicios prestados: llamadas, actividades abiertas de Back Office o expedientes cerrados. El volumen será establecido por SUEZ-Aigües de Barcelona.
- En caso de llamada telefónica, las escuchas también podrán realizarse en tiempo real y la monitorización podrá ser “en silencio” o con posibilidad de intervenir en la conversación.
- Las escuchas serán seleccionadas mensualmente por SUEZ-Aigües de Barcelona o por un externo designado por SUEZ-Aigües de Barcelona.
- Se facilitará los accesos o grabaciones necesarios para la realización de estos controles de calidad, notificando con un mínimo de 5 días hábiles de antelación. En casos puntuales y por causas de fuerza mayor, este plazo podrá verse reducido.
- Derecho a llevar a cabo auditorías de carácter medioambiental, de seguridad laboral o prevención de riesgos laborales o de cumplimiento de aspectos de procesos, sistemas u organización con un máximo de 1 inspección de cada tipo por año.
- Si cualquier informe de Auditoría revelara que no ha cumplido con alguna de las obligaciones incluidas en este Contrato, se obliga a tener en cuenta y poner en práctica las recomendaciones.

3.5.2.4. Sesiones de calibración

Se establecerán unas sesiones de calibración periódicas de los servicios, con frecuencia semestral, salvo que por cambios en los métodos de evaluación o desviaciones se deban efectuar a demanda.

Los participantes en estas sesiones deberán ser representantes de SUEZ-Aigües de Barcelona y responsables del equipo de calidad del ADJUDICATARIO, existiendo la posibilidad de asistencia por algún auditor externo definido por SUEZ-Aigües de Barcelona.

El objetivo de estas sesiones será inicialmente consensuar los criterios de evaluación de la calidad ofrecida y con posterioridad, la identificación y puesta en marcha de acciones correctivas sobre las desviaciones de la calidad en los servicios.

3.5.2.5. Costes derivados de la gestión de la calidad

El coste de la aplicación de las recomendaciones de una Auditoría será asumido por el ADJUDICATARIO en la medida en que tales recomendaciones corrigieran un incumplimiento de los términos establecidos en este contrato y sus anexos por parte de éste. En caso de que el ADJUDICATARIO no implementara dichas recomendaciones dentro del plazo acordado entre las Partes se aplicará lo indicado en el Mecanismo sobre resolución de conflictos.

Como resultado de las auditorías realizadas, principalmente en la revisión de la gestión de casos, SUEZ-Aigües de Barcelona podrá generar actividades de corrección de situaciones erróneas que deberán ser gestionadas, sin coste, por parte del proveedor.

3.5.2.6. Requisitos de gestión de las operaciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
OPE. REQ1	Calidad ofrecida	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de todos los medios humanos y materiales para realizar 3 monitorizaciones / mes para agentes de + 1 mes de antigüedad en el servicio y 6 monitorizaciones / mes para agentes de - 1 mes de antigüedad en el servicio.
OPE. REQ2	Calidad percibida	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá disponer de todos los medios humanos y materiales para realizar los siguientes tipos de encuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta post-llamada (en actividad Atención Telefónica). Se deberá poder ofrecer, de manera automática vía IVR, pasar la encuesta a un mínimo del 95% de las llamadas. <p>Las encuestas deberán poder ser activadas, modificadas y/o desactivadas con un periodo de preaviso de 5 días hábiles.</p>
OPE. REQ3	Plan de Subsanación / Remediación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Subsanación y/o Remediación de errores críticos. En caso de errores críticos puntuales, si aplica la subsanación, se exigirá en un plazo un máximo de 6 horas.
OPE. REQ4	Escuchas	Requisito	El ADJUDICATARIO habilitará mecanismos para la realización de escuchas en tiempo real.
OPE. REQ5	Gestión del conocimiento	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de la capacidad de desarrollo y automatización de argumentarios asociados a los procesos de negocio.
OPE. REQ6	Plan de Monitorización	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de un Plan de Monitorización, tanto a nivel individual de agente y como agregado del servicio.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
OPE. REQ7	Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de una memoria explicativa de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento.

3.5.2.7. Aspectos técnicos de valoración de gestión de las operaciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
OPE. AV1	Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento	Aspecto técnico de valoración subjetiva	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el número de monitorizaciones mensuales totales y por agente - los mecanismos y procedimientos de presentación de resultados a SUEZ-Aigües de Barcelona - las acciones, perfiles implicados y tiempo de dedicación a la reconducción - las herramientas para la elaboración de argumentarios - la metodología utilizada para asegurar el correcto grado de conocimientos de todos los agentes y perfiles de soporte <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

3.5.3. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA

3.5.3.1. Plataformas

Ubicación

El ADJUDICATARIO deberá disponer como mínimo de una plataforma principal y de contingencia ubicada en un radio no superior a 20 km de Barcelona ciudad. Estos centros deberán disponer de un mínimo de posiciones desde las que prestar todos los servicios. Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá tener la capacidad de ofrecer el servicio 100% con presencia. Asimismo, se deberá garantizar en todo momento un número de puestos de trabajo en formato teletrabajo del 100% de puestos.

Local

El local o ubicación donde prestar el servicio deberá cumplir a modo ilustrativo y no limitativo con las siguientes características:

- Localización con facilidad de acceso a trabajadores por sus propios medios o transporte público frecuente sincronizado con cambios de turnos
- Configuración de los espacios de tal forma que permita adaptarse a un trabajo físicas bajo medidas extraordinarias de restricción.
- Disponer de:
 - Espacios amplios y agradables
 - Salas de operación amplias y agradables, separadas de zonas de recepción, administración por control de acceso
 - Salas de formación, con espacio para más del 10% de los puestos
 - Almacenes
 - Salas de reuniones
 - Salas de entrevistas
 - Sala técnica aislada y con control de accesos
 - Sala de descanso, con espacio para más del 10% de puestos

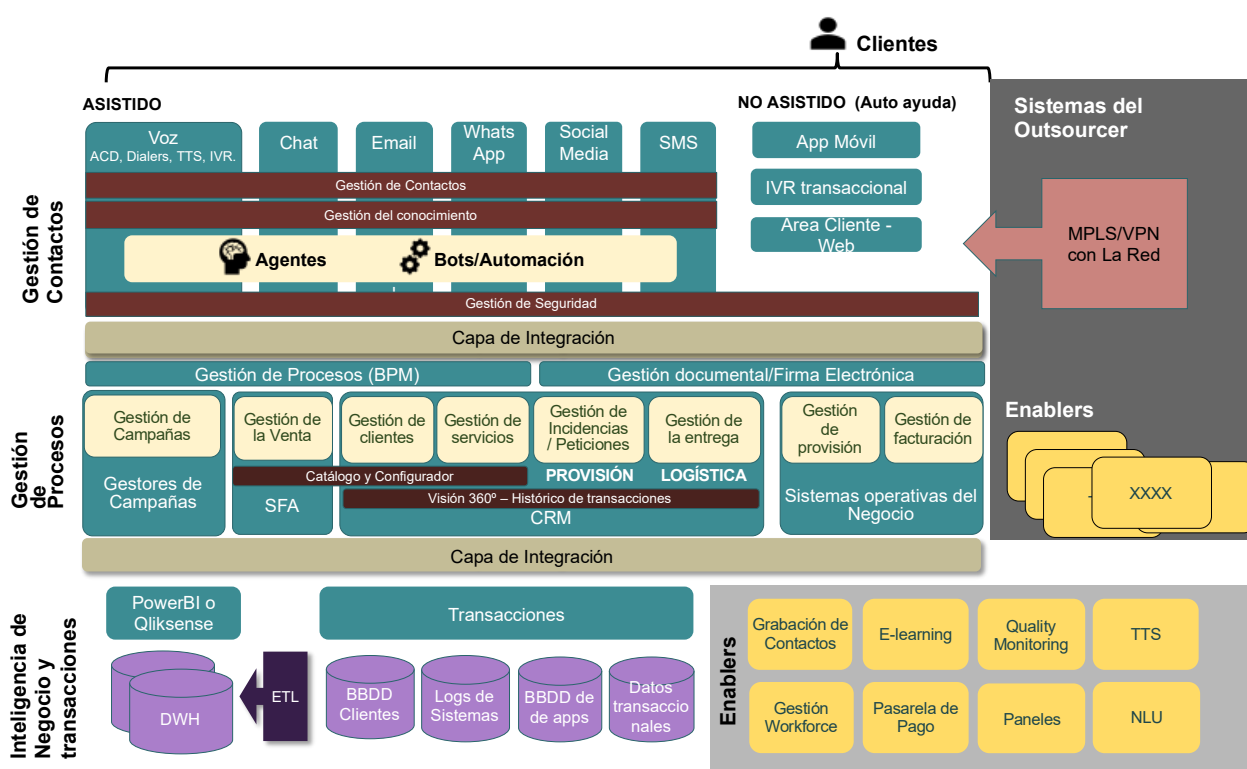
3.5.3.1.1. Requisitos de las plataformas

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PLAT. REQ1	Ubicación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer como mínimo de una plataforma principal y de contingencia ubicada en un radio no superior a 20 km de Barcelona ciudad.
PLAT. REQ2	Plataforma contingencia	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer de una plataforma principal y de contingencia ubicadas en direcciones diferentes, y con redundancia entre centros.
PLAT. REQ3	Accesos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá ubicar la plataforma en una localización con facilidad de acceso a trabajadores por sus propios medios o transporte público frecuente sincronizado con cambios de turnos
PLAT. REQ4	Configuración de espacios	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá configurar los espacios de tal forma que permita adaptarse a un trabajo físicas bajo medidas extraordinarias de restricción.
PLAT. REQ5	Disponibilidad de salas	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá disponer en la plataforma principal de: <ul style="list-style-type: none"> • Espacios amplios y agradables • Salas de operación amplias y agradables, separadas de zonas de recepción, administración por control de acceso • Salas de formación, con espacio para más del 10% de los puestos • Almacenes • Salas de reuniones • Salas de entrevistas • Sala técnica aislada y con control de accesos • Sala de descanso, con espacio para más del 10% de puestos

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PLAT. REQ6	Teletrabajo	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá tener la capacidad de ofrecer el servicio 100% con presencia. Asimismo, se deberá garantizar en todo momento un número de puestos de trabajo en formato teletrabajo del 100% de puestos.

3.5.3.2. Arquitectura funcional

Para facilitar una base común de lenguaje respecto a diferentes funcionalidades, se utiliza el siguiente modelo de referencia para elaborar los requisitos.



Modelo de referencia

Capa de Gestión de Contactos

En el modelo de referencia, la capa de gestión de contactos es donde entran y salen los diferentes canales de comunicación con el cliente. Se refiere al sistema que unifica el tratamiento de todas las interacciones con el cliente: identificación de cliente, motivo del contacto, enrutamiento, gestión de colas y esperas. Los procesos de Gestión de Contacto cubren la identificación, registro, enrutado y gestión de colas y abandonos de contactos entrantes y salientes a través de todos los canales.

Capa de Integración

Las capas de información reflejan las áreas en la que se requieren interoperabilidad de funcionalidades entre sistemas.

Capa Gestión de Procesos

En la capa de gestión de procesos se encuentran los elementos relacionados con las principales tareas que son para la entrega del servicio al cliente.

Capa “Enablers” del Contact-Center

Los “Enablers” son funcionalidades que apoyan la gestión, operación, y optimización de la operatividad del centro. A modo ilustrativo y no limitativo, se incluye:

- la grabación de interacciones
- monitorización de la calidad
- Workforce Management (WFM)
- plataforma de E-learning
- inteligencia del negocio y transacciones
- Reporting
- Business Intelligence (BI)
- Información

Capa de Inteligencia del Negocio y transacciones

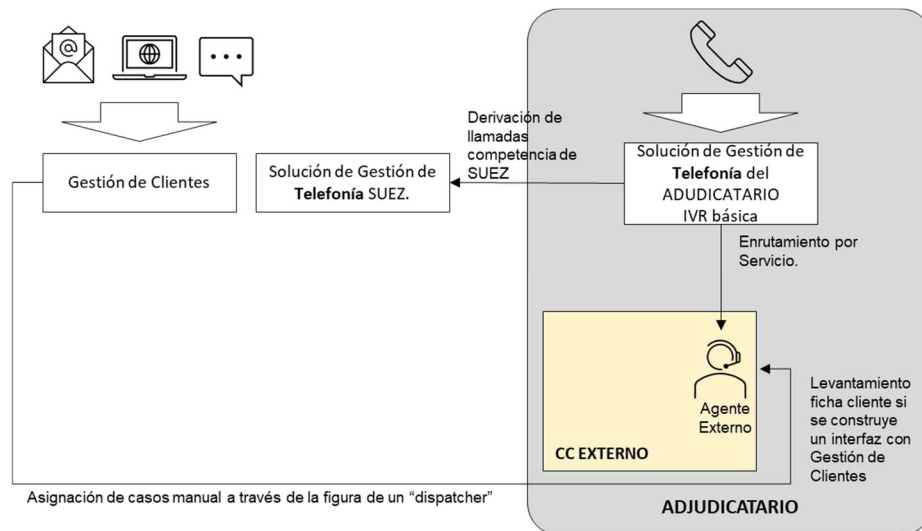
La capa de inteligencia de negocios contiene los componentes necesarios para la ejecución de transacciones, el almacenaje de datos, BBDD, logs y otras fuentes de sistemas, su potencial extracción, transformación, y carga (ETL) a una Datalake y/o data warehouse, y una capa de presentación y análisis. Aunque hay toda una escuela de información sobre esta área, el objetivo dentro del modelo de referencia es reflejar la necesidad de tener unificada la información alojada en distintos subsistemas para poder explotar datos para un cuadro de mando integral útil para la operación y negocio.

Escenarios a cotizar

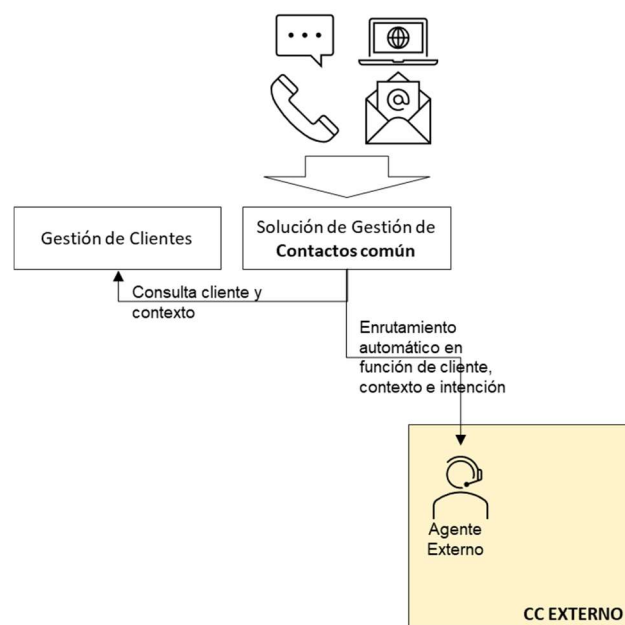
Para el Servicio 1 del LOTE 3 el ADJUDICATARIO deberá analizar y valorar tres escenarios tecnológicos que deberán ser cotizados por separado. Para el Servicio 2 del LOTE 3 el ADJUDICATARIO deberá analizar y valorar dos escenarios tecnológicos que deberán ser cotizados por separado.

Estos escenarios son:

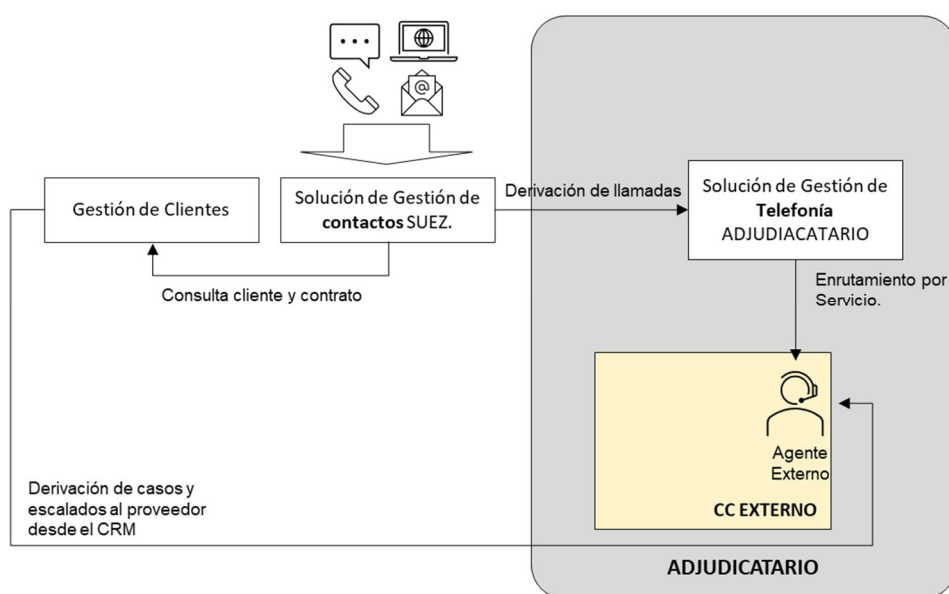
- **Escenario 1 (Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO):** las interacciones no-voz se gestionan a través de solución de gestión de clientes propiedad de SUEZ-Aigües de Barcelona (web to case, mail to case, chat to case), a la cual deberá tener conectividad. El ADJUDICATARIO proporcionará una solución de telefonía para las interacciones voz que le permita identificar al cliente y su intención. En este escenario, el ADJUDICATARIO es dueño y responsable del enrutamiento. En función del servicio y la tipología se transferirá interna o externamente a SUEZ-Aigües de Barcelona según la definición de los servicios a subcontratar definidos en el presente documento en el capítulo Carta de Servicios del LOTE 3.



- Escenario 2 (Gestión de Contactos propiedad de SUEZ-Aigües de Barcelona):** la solución de Gestión de Contactos es Onmicanal y propiedad de SUEZ-Aigües de Barcelona. Los contactos serán recibidos por parte de SUEZ-Aigües de Barcelona y serán derivados al ADJUDICATARIO según la definición de los servicios a subcontratar definidos en el presente documento en el capítulo 3.1. [Carta de Servicio](#) del LOTE 3.L En este escenario, SUEZ-Aigües de Barcelona es dueño y responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO se adherirá 100% a la solución de gestión contactos Onmicanal de SUEZ-Aigües de Barcelona, incluyendo también los “enables” de Contact-Center. Únicamente se precisará del ADJUDICATARIO la conectividad a los aplicativos de SUEZ-Aigües de Barcelona y la disposición de los equipos e infraestructura necesaria para los puestos de trabajo.



- **Escenario 3 (SUEZ-Aigües de Barcelona es responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO dispone de su propia solución de contactos):** Los contactos serán recibidos por parte de SUEZ-Aigües de Barcelona y serán derivados al ADJUDICATARIO según la definición de los servicios a subcontratar definidos en el presente documento en el capítulo Carta de Servicios del LOTE 1. En este escenario, SUEZ-Aigües de Barcelona es dueño y responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO utilizará su propia solución de contactos.



El cambio de escenario se notificará al ADJUDICATARIO con un preaviso de 15 días de antelación, momento en el cual se consensuará y validará el Plan de Transición Tecnológica.

3.5.3.2.1. Requerimientos tecnológicos mínimos para los tres escenarios

ID	Concepto	Tipo	Descripción
RF. REQ1	Gestión de clientes	Requisito	<p>Para acceder a la solución de gestión de clientes, el ADJUDICATARIO proveerá de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conexión en el centro de datos del ADJUDICATARIO de los equipos de comunicaciones de la red corporativa de SUEZ-Aigües de Barcelona, así como el soporte y manos remotas para la instalación de estos y de las líneas de comunicaciones que SUEZ-Aigües de Barcelona estime. - Acceso inmediato al centro de datos del ADJUDICATARIO previa petición de SUEZ-Aigües de Barcelona a sus proveedores de comunicaciones en caso de incidencia o mantenimiento de la red corporativa - Servicio de manos remotas para soporte e incidencias.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
			La solución de gestión de clientes se instalará en los equipos del ADJUDICATARIO, por lo que será responsable del soporte de sus puestos de trabajo.
RF. REQ2	Uso equipos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá instalar, dar soporte y velar por el correcto uso en sus equipos de aquellos softwares de seguridad que el SUEZ-Aigües de Barcelona solicite.
RF. REQ3	Medidas de seguridad	Requisito	En todos los equipos se aplicarán las medidas de seguridad como aplicación de parches mensualmente, denegar permisos elevados a los usuarios y servicio de antivirus y/o EDR actualizado.

3.5.3.2.2. Escenario 1 (Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO)

3.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales

Capa de Gestión de Contactos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ1	Telefonía Contact-Center	Requisito	<p>El subsistema de telefonía para el Contact-Center incluye las siguientes funcionalidades:</p> <p>Recepción y control de la llamada</p> <ul style="list-style-type: none"> Herramienta IVR - IVR programable vía desarrollador visual de flujos de IVR, que incluye, la gestión de colas, anuncios, las condicionantes y variables para la creación de árboles complejos. Posibilidad de crear IVRs de prueba y probar con número públicos de prueba, y luego asociar las IVR los números reales. CTI/API para permitir usar información externa (i.e. datos cliente) para informar la lógica de enrutamiento. Conectividad con webservices con aplicativos SUEZ-Aigües de Barcelona para la funcionalidad de introducción desasistida de lecturas y apantallamiento de datos de clientes en sistema SUEZ-Aigües de Barcelona. Identificación de abandonos y un tratamiento para automáticamente crear un listado de outbound, Control de llamada Hold, recuperar, llamada en tres, transferencia a ciegas, transferencia asistida a los diferentes endpoints (extensión, anuncio, otra cola etc.)

			<ul style="list-style-type: none"> • Alertas y bloqueo de hiperactividad • Derivar manualmente a IVR de cobro automático (pasarela de pago SUEZ-Aigües de Barcelona) con retorno de llamada al agente en caso de fallo. • Detener y retomar la grabación. <p>Anuncios y notificaciones a cliente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiempo de espera actual • número de llamadas en cola y posición en la cola • distintos mensajes en función del tiempo en cola • archivos de sonido • calendario (p.eg fuera de horario)
AF.E1. REQ2	Locuciones y mensajes de voz	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá tener capacidad para realizar cambios en las locuciones y mensajes de voz en un plazo no superior a 10 minutos en el Servicio de Atención Telefónica Averías
AF.E1. REQ3	Enrutamiento	Requisito	<p>El motor de enrutamiento del sistema de telefonía enruta a agentes a través de un elemento de orquestación en función de reglas de negocio configurables en base a distintos criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de listas • Enrutamiento por origen • Enrutamiento por destino • Enrutamiento por IVR • Enrutamiento por skill • Enrutamiento por reglas de negocio • Enrutamiento por perfil de cliente • Enrutamiento a empleado concreto • Enrutamiento al último empleado • Enrutamiento alternativo por no contestación • Enrutamiento alternativo por saturación • Enrutamiento alternativo por porcentaje • Enrutamiento alternativo por nivel de servicio • Enrutamiento por horario • Enrutamiento por calendario • Enrutamiento por contexto (texto e-mail) • Enrutamiento por cualquier dato disponible en la BBDD del CRM
AF.E1. REQ4	Gestión de buzones	Requisito	La solución permite definir buzones de voz donde el cliente pueda dejar sus datos y el asunto de su interacción en caso de esperas prolongadas o dentro del propio flujo de la conversación.
AF.E1. REQ5	Monitorización	Requisito	La solución permite la monitorización en tiempo real de conversaciones, independientemente del canal. La monitorización podrá ser “en silencio” o con posibilidad de intervenir en la conversación.

			Se puede acceder a la monitorización sin necesidad de estar físicamente en el puesto de trabajo. Se puede realizar a través de llamada desde el exterior o acceso web.
AF.E1. REQ6	Gestión de estados de agentes	Requisito	<p>La solución permite que al agente reportar el estado en el que se encuentra en cada momento, tanto en tiempo real como en modo histórico. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible • Ausente • Descanso • Back Office <p>La creación y edición de estados será administrable por el Adjudicatario.</p>

Capa “Enablers” del Contact-Center

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Grabación de interacciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ7	Grabación de audio	Requisito	<p>La solución graba los contactos de voz en audio.</p> <p>La solución permite dos modos de escucha de las grabaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sólo la escucha de las grabaciones de audio • para el propósito de quality monitoring
AF.E1. REQ8	Búsqueda grabaciones	Requisito	<p>La solución deberá permitir la búsqueda, localización y acceso a las grabaciones de forma remota por diferentes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha y hora de llamada. 2. Grupo de atención de la llamada (VDN, skill). 3. Agente. 4. DNIS (teléfono del llamante).
AF.E1. REQ9	Grabación pausada	Requisito	<p>La solución permite que las grabaciones automáticas se pausan temporalmente de forma manual.</p>

- El ADJUDICATARIO deberá tener sistema de grabaciones.
- Se deberá dar acceso remoto a la herramienta a las personas designadas por SUEZ-Aigües de Barcelona.
- La propiedad de las grabaciones será de SUEZ-Aigües de Barcelona. Como encargado del tratamiento, el ADJUDICATARIO deberá eliminar estas grabaciones según marca la normativa de protección de datos vigente.
- El ADJUDICATARIO deberá entregar las grabaciones de las llamadas a SUEZ-Aigües de Barcelona en base al siguiente proceso:
 - SUEZ-Aigües de Barcelona facilitará un servicio FTP seguro para que el ADJUDICATARIO deposite diariamente las grabaciones realizadas en el día anterior.

- SUEZ-Aigües de Barcelona definirá el formato de las grabaciones y su encriptación. Actualmente se reciben los archivos de audio en formato NMF y comprimidos.
- Las grabaciones se dejarán en el orden y carpeta establecidos por SUEZ-Aigües de Barcelona. Actualmente el orden establecido es por carpeta AAAA/MM/DD.
- Se definirá un nombre de archivo para cada grabación, compuesto por los siguientes campos:
 - Fecha y hora de inicio de la llamada en formato AAAAMMDD_HHMMSS.
 - ID del agente que haya atendido la llamada.
 - ID del servicio y/o campañas.
 - Teléfono afectado.
- La estructura final quedaría:
 - AAAAMMDD_HHMMSS_IDAgente_IDServicio_telféfono.nmf
- El ADJUDICATARIO deberá guardar las grabaciones hasta que se verifique de la correcta recepción por parte de SUEZ-Aigües de Barcelona, una vez comprobada la recepción deberá proceder a su eliminación, acorde con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Quality Monitoring

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ10	Grabaciones con feedback 360°	Requisito	<p>La solución permite usar las grabaciones de audio para propósitos de coaching de los agentes. La solución gestiona dos posibles procesos de monitorización y feedback no presencial y presencial, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación por el supervisor/coordinador de Calidad • Evaluación con formularios y evidencias enviado al agente • Notificaciones a los intervinientes de actividad sobre evaluaciones • Documentación de coaching • Feedback de Agente a la evaluación • Input de otros si fuera necesario para completar el 360 – compañeros o superiores
AF.E1. REQ11	Gestión formularios	Requisito	<p>La solución permite la gestión de formularios para las observaciones del agente que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El modelo de valoración de calidad • Vínculos y/o referencias a las evidencias encontradas en las grabaciones soportando las valoraciones realizadas • Espacio para feedback del empleado • Espacio para comentarios del Supervisor y/op el equipo en su caso • Fechas y horas de las varias actividades como registro.
AF.E1. REQ12	Informe de resultados	Requisito	<p>La solución genera informes tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • por cada observación del agente, • informes agregados sobre varias observaciones por un agente • informes agregados sobre agente en un equipo

			<ul style="list-style-type: none"> puntuaciones agregadas por equipo, agente, cola, servicio
--	--	--	---

Gestión de Workforce (WFM)

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ13	Previsión de la demanda	Requisito	La solución funcional de Workforce Management aporta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Recogido del histórico de datos (llamadas, niveles de servicio, disponibilidad de recursos, etc.) La recogida de inputs de negocio El modelo de previsión
AF.E1. REQ14	Dimensionamiento	Requisito	La solución facilita el proceso de dimensionado a través de los siguientes componentes: <ul style="list-style-type: none"> Inputs previsiones Cálculo de recursos Cálculo de turnos Asignación y publicación de turnos Análisis de desviaciones Acciones correctoras
AF.E1. REQ15	Conducción	Requisito	La solución facilita la optimización de los recursos a través de una conducción en tiempo real que incluye: <ul style="list-style-type: none"> Alimentación de datos en tiempo real Análisis de desviaciones demanda Análisis de desviaciones recursos Planificación y seguimiento de acciones correctoras Utilización de escenarios "What-if"
AF.E1. REQ16	Reporting	Requisito	Los informes del proceso de WFM y la gestión en tiempo real se gestionan desde el módulo de WFM pero también se vuelcan al BI para su incorporación en el análisis con otros datos de la operación.

Plataforma de E-learning

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ17	Píldoras	Requisito	La solución proporciona una plataforma con módulos predefinidos que los agentes suscriben y ejecutan sobre cualquier contenido que los responsables del Contact-Center quiere formar a los agentes (i.e. no es solo e-learning sobre la solución)
AF.E1. REQ18	Exámenes cortos	Requisito	La solución permite que los agentes tomen pequeños "quizes" o exámenes cortos sobre módulos pequeños de contenido
AF.E1. REQ19	Registro	Requisito	La solución mantiene un registro de la formación de cada agente, puntuaciones finales, fechas de terminación etc.

Capa Inteligencia del Negocio y Transacciones

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Reporting

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ20	KPIs principales	Requisito	<p>La solución puede reportar en tiempo real y en modo histórico los parámetros básicos del servicio, tanto del canal telefónico como de los canales digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volúmenes. • Niveles de servicio. • Niveles de atención. • Todos los tiempos asociados a las interacciones. • Todos los tiempos asociados a los empleados. • Monitorizaciones de calidad. <p>Estos indicadores podrán ser analizados por cualquier dimensión (Tipología de contacto, origen, destino, servicio, empleado, grupo de empleados, etc.).</p>
AF.E1. REQ21	Exportación de datos	Requisito	<p>La solución, y todos sus componentes no integrales, tendrá las capacidades de extracción, transformación y carga de datos de interacciones individuales e información agregada para su posterior tratamiento por una solución de BI.</p>

Integración entorno de Voz y Datos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Comunicaciones

Para las interacciones de voz, el ADJUDICATARIO proveerá de:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ22	Conectividad con red pública	Requisito	<p>Conectividad con la red pública de voz son los números geográficos que indique SUEZ-Aigües de Barcelona. Sobre estos números SUEZ-Aigües de Barcelona configurará números 900. La titularidad de los números geográficos será del ADJUDICATARIO, pero el ADJUDICATARIO se obliga a ceder dicha titularidad en cualquier momento de la ejecución del contrato.</p>
AF.E1. REQ23	Derivación	Requisito	<p>Trunk SIP para la derivación de las llamadas a la plataforma de telefonía del ADJUDICATARIO. Estarán configurados en alta disponibilidad para asumir la carga en caso de caída de uno de ellos.</p>

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ24	Disponibilidad	Requisito	Al menos dos SBC (Session Border Controller) para dotar de seguridad e Inter operatividad al servicio de Trunk SIP. Estarán configurados en alta disponibilidad para asumir la carga en caso de caída de uno de ellos.
AF.E1. REQ25	Canales conectividad	Requisito	Tanto los canales de la conectividad con la red pública de voz como los canales del Trunk SIP se han de dimensionar para que permitan asumir la carga estimada más un 20% de holgura.
AF.E1. REQ26	Acceso internet	Requisito	Un acceso a internet con un operador de telecomunicaciones. Un segundo acceso a internet con un segundo operador de telecomunicaciones que ni comparta rutas en internet ni red de acceso con el primer operador. Ambos accesos a internet deberán estar dimensionados para asumir en caso de avería el total del tráfico de entrada y salida, así como disponer de un mecanismo de Backup automático entre ellos.
AF.E1. REQ27	Caudal	Requisito	Todos los accesos deberán disponer de caudal garantizado para asumir la demanda de comunicaciones que se necesite en cada momento.

El volumen de canales con red pública y con el Trunk SIP lo deberá justificar el ADJUDICATARIO en su oferta en base a los datos de demanda (llamadas, duración, colas, etc.) que proporciona el ADJUDICATARIO.

Seguridad

En materia de seguridad el ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Disponer de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.

Si el ADJUDICATARIO no dispone previamente de certificación, emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego, después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá superar una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que actualmente el ADJUDICATARIO esté aplicando en sus sistemas de información (activos, información) con los que deban prestarse los servicios objeto del presente Pliego y con los que ya esté prestando servicios de Atención Telefónica Comercial, Back Office Web y/o Atención de RRSS. Para ello, deberá contratarse con una empresa acreditada y homologada a nivel nacional para la realización de auditorías en materia de seguridad de la información y Esquema Nacional de Seguridad. El plazo máximo para la realización de esta auditoría es de 1 mes a contar a partir de la propuesta de adjudicación.

Como mínimo, se deberán auditar las medidas de seguridad del ENS que se incluyen en el Anexo 17.1 del Pliego de Condiciones Generales.

Una vez superada la auditoría y formalizado el contrato será indispensable que transcurridos 6 meses del inicio del contrato, que el ADJUDICATARIO obtenga la certificación expedida por Entidad de Certificación Acreditada correspondiente al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para cada uno de los sistemas de información del ADJUDICATARIO destinados a los servicios a prestar, descritos en este pliego.

La auditoría previa a que se refiere este apartado y la propia certificación del nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad deberá realizarse con relación a las medidas de seguridad establecidas por el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica u otra norma que posteriormente lo actualice o sustituya y resto de normativa vigente en materia de seguridad de la información.

En caso de que no se obtenga esta certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada en el plazo establecido, este hecho podrá ser objeto de finalización del contrato según se indica en el Pliego de Condiciones Generales.

Durante la prestación del servicio, el ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos. A modo ilustrativo y no limitativo los contenidos de dicha formación serán sobre:

- Aspectos básicos y esenciales en materia de protección de datos de carácter personal conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Conceptos y aspectos esenciales de la atención de los derechos de los interesados de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición (ARCO+).
- Detección, identificación y cómo evitar la comisión de brechas o violaciones de datos personales en sus tres dimensiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El ADJUDICATARIO deberá presentar evidencias de la realización de dichas formaciones, de los asistentes a las mismas, y del resultado de las pruebas de conocimiento adquirido. En caso de que no se obtenga una nota promedio de 8 sobre 10 en una sesión, el ADJUDICATARIO deberá realizar acciones formativas de refuerzo en un plazo máximo de 5 días laborables posteriores a la formación.

El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ-Aigües de Barcelona cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ28	Certificación ENS	Requisito	Si no dispone de la certificación con anterioridad, el ADJUDICATARIO se compromete a obtener la certificación ENS de nivel medio para cada uno de sus sistemas de información con los que preste los servicios objeto del presente contrato a los 6 meses del inicio de las operaciones.
AF.E1. REQ29	Renovación certificación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá renovar cada 2 años las certificaciones obtenidas en materia de seguridad, ENS o cualquier norma posterior que la modifique. También deberá renovar la certificación ENS en caso de modificación de las medidas de seguridad que correspondan al nivel medio por cambio normativo.
AF.E1. REQ30	Auditoría ENS	Requisito	Si no dispone de la certificación ENS nivel medio con anterioridad, después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el

			ADJUDICATARIO deberá superar una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio del Anexo II según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en los sistemas de información con los que vaya a prestar los servicios a que se refiere este pliego, en relación a servicios similares que ya esté prestando.
AF.E1. REQ31	Formación en protección de datos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos.
AF.E1. REQ32	Brechas de datos personales	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ-Aigües de Barcelona cualquier brecha de datos personales o de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales desde que tenga conocimiento de la misma.
AF.E1. REQ33	Restauración		<p>El ADJUDICATARIO deberá desarrollar las siguientes medidas de seguridad en relación con la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a la información de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de identificación, registro y gestión de incidencias. • Sistema de gestión de copias de respaldo y recuperación de datos • Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) / Grupo electrógeno • Plan de continuidad de negocio • Plan de continuidad o contingencia TIC • Plan de Recuperación ante desastres (PRD) • Sistema informático redundante

Terminales

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. REQ34	Extensiones	Requisito	La solución permite extensiones físicas SIP o softphone soportando estándares del mercado. Soporte extensión SIP con Power over Ethernet (802.3af/at)
AF.E1. REQ35	Extensión Virtual	Requisito	La solución permite asignar una extensión a un usuario y que dicha extensión va donde vaya el usuario y donde se conecte ese usuario con su PC u otra diapositiva IP.

3.5.3.2.2. Aspectos técnicos de valoración de la arquitectura funcional

Se valorará que el ADJUDICATARIO tenga las siguientes capacidades técnicas:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E1. AV1	Omnicanalidad	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Infraestructura en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la integración de canales de entrada, teléfono, correo, web, whatsapp, RRSS - la solución y capacidad para la recepción de skills y locuciones de mensajería - soluciones de call me back - soluciones de grabación de audio y video (navegación del agente) - módulo de supervisión del servicio y posibles integraciones de telefonía-CRM - Adaptación a los cambios de escenarios - Capacidad de integración a soluciones Omnicanal a la plataforma externa como CRM, etc. <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>

3.5.3.2.3. Escenario 2 (Gestión de Contactos propiedad de SUEZ-Aigües de Barcelona)

3.5.3.2.3.1. Requisitos funcionales

Integración entorno de Voz y Datos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Comunicaciones

Para las interacciones de voz, el ADJUDICATARIO proveerá de:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
----	----------	------	-------------

AF.E2. REQ1	Acceso internet	Requisito	Un acceso a internet con un operador de telecomunicaciones. Un segundo acceso a internet con un segundo operador de telecomunicaciones que ni comparta rutas en internet ni red de acceso con el primer operador. Ambos accesos a internet deberán estar dimensionados para asumir en caso de avería el total del tráfico de entrada y salida, así como disponer de un mecanismo de Backup automático entre ellos.
AF.E2. REQ2	Sedes	Requisito	En el caso de que el adjudicatario disponga de varias sedes, emplazamientos o personal en teletrabajo, la conectividad siempre se realizará a través de una única sede principal.
AF.E2. REQ3	Caudal	Requisito	Todos los accesos deberán disponer de caudal garantizado para asumir la demanda de comunicaciones que se necesite en cada momento.

Seguridad

En materia de seguridad el ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Disponer de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.

Si el ADJUDICATARIO no dispone previamente de certificación, emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego, después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá superar una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que actualmente el ADJUDICATARIO esté aplicando en sus sistemas de información (activos, información) con los que deban prestarse los servicios objeto del presente Pliego y con los que ya esté prestando servicios de Atención Telefónica Comercial, Back Office Web y/o Atención de RRSS. Para ello, deberá contratarse con una empresa acreditada y homologada a nivel nacional para la realización de auditorías en materia de seguridad de la información y Esquema Nacional de Seguridad. El plazo máximo para la realización de esta auditoría es de 1 mes a contar a partir de la propuesta de adjudicación.

Como mínimo, se deberán auditar las medidas de seguridad del ENS que se incluyen en el Anexo 17.1 del Pliego de Condiciones Generales.

Una vez superada la auditoría y formalizado el contrato será indispensable que transcurridos 6 meses del inicio del contrato, que el ADJUDICATARIO obtenga la certificación expedida por Entidad de Certificación Acreditada correspondiente al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para cada uno de los sistemas de información del ADJUDICATARIO destinados a los servicios a prestar, descritos en este pliego.

La auditoría previa a que se refiere este apartado y la propia certificación del nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad deberá realizarse con relación a las medidas de seguridad establecidas por el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración

Electrónica u otra norma que posteriormente lo actualice o sustituya y resto de normativa vigente en materia de seguridad de la información.

En caso de que no se obtenga esta certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada en el plazo establecido, este hecho podrá ser objeto de finalización del contrato según se indica en el Pliego de Condiciones Generales.

Durante la prestación del servicio, el ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos. A modo ilustrativo y no limitativo los contenidos de dicha formación serán sobre:

- Aspectos básicos y esenciales en materia de protección de datos de carácter personal conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Conceptos y aspectos esenciales de la atención de los derechos de los interesados de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición (ARCO+).
- Detección, identificación y cómo evitar la comisión de brechas o violaciones de datos personales en sus tres dimensiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El ADJUDICATARIO deberá presentar evidencias de la realización de dichas formaciones, de los asistentes a las mismas, y del resultado de las pruebas de conocimiento adquirido. En caso de que no se obtenga una nota promedio de 8 sobre 10 en una sesión, el ADJUDICATARIO deberá realizar acciones formativas de refuerzo en un plazo máximo de 5 días laborables posteriores a la formación.

El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ-Aigües de Barcelona cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E2. REQ4	Securización	Requisito	La solución de gestión de clientes estará securizada mediante una plataforma Zero-Trust tipo Luminare o equivalente. En el caso concreto de Luminare, la plataforma se combina con una plataforma de escritorios VDI o equivalente donde se instala la solución de gestión de clientes.
AF.E2. REQ5	Escritorios	Requisito	Los escritorios VDI o equivalente estarán configurados en modo pool, serán volátiles y no asociados a ningún usuario. Para acceder a dicha solución, el ADJUDICATARIO deberá cumplir todos los requisitos que implique la plataforma Zero-Trust. En el caso de Luminare, son éstas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tendrá equipos de usuario compatibles con los protocolos RDP, Vmware Horizon o equivalentes. Soportar el protocolo de manera nativa el protocolo RDP sobre HTTP o RDP sobre WebSocket.
AF.E2. REQ6	Certificación ENS	Requisito	El ADJUDICATARIO se compromete a obtener la certificación ENS de nivel medio para cada uno de los servicios objeto del presente contrato a los 6 meses del inicio de las operaciones.

AF.E2. REQ7	Renovación certificación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá renovar cada 2 años las certificaciones obtenidas en materia de seguridad, ENS o cualquier norma posterior que la modifique.
AF.E2. REQ8	Auditoría ENS	Requisito	Después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá realizar una auditoría sobre el cumplimiento de los controles de nivel medio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en servicios similares.
AF.E2. REQ9	Formación en protección de datos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos.
AF.E2. REQ10	Brechas de datos personales	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ-Aigües de Barcelona cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.
AF.E2. REQ11	Restauración		<p>El ADJUDICATARIO deberá desarrollar las siguientes medidas de seguridad en relación con la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a la información de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de identificación, registro y gestión de incidencias. • Sistema de gestión de copias de respaldo y recuperación de datos • Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) / Grupo electrógeno • Plan de continuidad de negocio • Plan de continuidad o contingencia TIC • Plan de Recuperación ante desastres (PRD) • Sistema informático redundante

Terminales

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E2. REQ12	Extensiones	Requisito	La solución permite extensiones físicas SIP o softphone soportando estándares del mercado. Soporte extensión SIP con Power over Ethernet (802.3af/at)
AF.E2. REQ13	Extensión Virtual	Requisito	La solución permite asignar una extensión a un usuario y que dicha extensión va donde vaya el usuario y donde se conecte ese usuario con su PC u otra diapositiva IP.

2.5.3.3.1. Escenario 3 (SUEZ-Aigües de Barcelona es responsable del enrutamiento y el ADJUDICATARIO dispone de su propia solución de contactos)

2.5.3.3.1.1. Requisitos funcionales

Capa de Gestión de Contactos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ1	Telefonía Contact- Center	Requisito	<p>El subsistema de telefonía para el Contact-Center incluye las siguientes funcionalidades:</p> <p>Recepción y control de la llamada</p> <ul style="list-style-type: none"> Herramienta IVR - IVR programable vía desarrollador visual de flujos de IVR, que incluye, la gestión de colas, anuncios, las condicionantes y variables para la creación de árboles complejos. Posibilidad de crear IVRs de prueba y probar con números públicos de prueba, y luego asociar las IVR los números reales. CTI/API para permitir usar información externa (i.e. datos cliente) para informar la lógica de enrutamiento. Conectividad con webservices con aplicativos SUEZ-Aigües de Barcelona para apantallamiento de datos de clientes en sistema SUEZ-Aigües de Barcelona. Identificación de abandonos y un tratamiento para automáticamente crear un listado de outbound, Control de llamada Hold, recuperar, llamada en tres, transferencia a ciegas, transferencia asistida a los diferentes endpoints (extensión, anuncio, otra cola etc.) Alertas y bloqueo de hiperactividad Derivar manualmente a IVR de cobro automático (pasarela de pago Suez) con retorno de llamada al agente en caso de fallo. Detener y retomar la grabación. <p>Anuncios y notificaciones a cliente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> tiempo de espera actual número de llamadas en cola y posición en la cola distintos mensajes en función del tiempo en cola archivos de sonido calendario (p.eg fuera de horario)
AF.E3. REQ2	Locuciones y mensajes de voz	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá tener capacidad para realizar cambios en las locuciones y mensajes de voz en un plazo no superior a 15 minutos en el Servicio de Atención Telefónica Comercial. El ADJUDICATARIO</p>

			deberá tener capacidad para realizar cambios en las locuciones y mensajes de voz en un plazo no superior a 10 minutos en el Servicio de Atención Telefónica
AF.E3. REQ3	Gestión de buzones	Requisito	La solución permite definir buzones de voz donde el cliente pueda dejar sus datos y el asunto de su interacción en caso de esperas prolongadas o dentro del propio flujo de la conversación.
AF.E3. REQ4	Monitorización	Requisito	La solución permite la monitorización en tiempo real de conversaciones, independientemente del canal. La monitorización podrá ser “en silencio” o con posibilidad de intervenir en la conversación. Se puede acceder a la monitorización sin necesidad de estar físicamente en el puesto de trabajo. Se puede realizar a través de llamada desde el exterior o acceso web.
AF.E3. REQ5	Gestión de estados de agentes	Requisito	La solución permite al agente reportar el estado en el que se encuentra en cada momento, tanto en tiempo real como en modo histórico. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Disponible • Ausente • Descanso • Back Office La creación y edición de estados será administrable por el Adjudicatario.

Capa “Enablers” del Contact-Center

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Grabación de interacciones

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ6	Grabación de audio	Requisito	La solución graba los contactos de voz en audio. La solución permite dos modos de escucha de las grabaciones: <ul style="list-style-type: none"> • solo la escucha de las grabaciones de audio • para el propósito de quality monitoring
AF.E3. REQ7	Búsqueda grabaciones	Requisito	El sistema deberá permitir la búsqueda, localización y acceso a las grabaciones de forma remota por diferentes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha y hora de llamada. • Grupo de atención de la llamada (VDN, skill). • Agente. • DNIS (teléfono del llamante).
AF.E3. REQ8	Grabación pausada	Requisito	La solución permite que las grabaciones automáticas se pausan temporalmente de forma manual.

- El ADJUDICATARIO deberá tener sistema de grabaciones.
- Se deberá dar acceso remoto a la herramienta a las personas designadas por SUEZ-Aigües de Barcelona.
- La propiedad de las grabaciones será de SUEZ-Aigües de Barcelona. Como encargado del tratamiento, el ADJUDICATARIO deberá eliminar estas grabaciones según marca la normativa de protección de datos vigente.
- El ADJUDICATARIO deberá entregar las grabaciones de las llamadas a SUEZ-Aigües de Barcelona en base al siguiente proceso:
 - SUEZ-Aigües de Barcelona facilitará un servicio FTP seguro para que el ADJUDICATARIO deposite diariamente las grabaciones realizadas en el día anterior.
 - SUEZ-Aigües de Barcelona definirá el formato de las grabaciones y su encriptación. Actualmente se reciben los archivos de audio en formato NMF y comprimidos.
 - Las grabaciones se dejarán en el orden y carpetas (una por sociedad) establecidos por SUEZ-Aigües de Barcelona. Actualmente el orden establecido es por carpeta AAAA/MM/DD.
- Se definirá un nombre de archivo para cada grabación, compuesto por los siguientes campos:
 - Fecha y hora de inicio de la llamada en formato AAAAMMDD_HHMMSS.
 - ID del agente que haya atendido la llamada.
 - ID del servicio y/o sociedad.
 - Teléfono afectado.
- La estructura final quedaría:
 - AAAAMMDD_HHMMSS_IDAgente_IDServicio_teléfono.nmf
- El ADJUDICATARIO deberá guardar las grabaciones hasta que se verifique de la correcta recepción por parte de SUEZ-Aigües de Barcelona, una vez comprobada la recepción deberá proceder a su eliminación, acorde con la normativa vigente en materia de protección de datos.

Quality Monitoring

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ9	Grabaciones con feedback 360°	Requisito	<p>La solución permite usar las grabaciones de audio para propósitos de coaching de los agentes. La solución gestiona dos posibles procesos de monitorización y feedback no presencial y presencial, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación por el supervisor/coordinador de Calidad • Evaluación con formularios y evidencias enviado al agente • Notificaciones a los intervinientes de actividad sobre evaluaciones • Documentación de coaching • Feedback de Agente a la evaluación • Input de otros si fuera necesario para completar el 360 – compañeros o superiores
AF.E3. REQ10	Gestión formularios	Requisito	<p>La solución permite la gestión de formularios para las observaciones del agente que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El modelo de valoración de calidad

ID	Concepto	Tipo	Descripción
			<ul style="list-style-type: none"> Vínculos y/o referencias a las evidencias encontradas en las grabaciones soportando las valoraciones realizadas Espacio para feedback del empleado Espacio para comentarios del Supervisor y/op el equipo en su caso Fechas y horas de las varias actividades como registro.
AF.E3. REQ11	Informe de resultados	Requisito	<p>La solución genera informes tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> por cada observación del agente, informes agregados sobre varias observaciones por un agente informes agregados sobre agente en un equipo puntuaciones agregadas por equipo, agente, cola, servicio

Gestión de Workforce (WFM)

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ12	Previsión de la demanda	Requisito	<p>La solución funcional de Workforce Management aporta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recogido del histórico de datos (llamadas, niveles de servicio, disponibilidad de recursos, etc.) La recogida de inputs de negocio El modelo de previsión
AF.E3. REQ13	Dimensionado	Requisito	<p>La solución facilita el proceso de dimensionado a través de los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inputs previsiones Cálculo de recursos Cálculo de turnos Asignación y publicación de turnos Análisis de desviaciones Acciones correctoras
AF.E3. REQ14	Conducción	Requisito	<p>La solución facilita la optimización de los recursos a través de una conducción en tiempo real que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alimentación de datos en tiempo real Análisis de desviaciones demanda Análisis de desviaciones recursos Planificación y seguimiento de acciones correctoras Utilización de escenarios "What-if"
AF.E3. REQ15	Reporting	Requisito	<p>Los informes del proceso de WFM y la gestión en tiempo real se gestionan desde el módulo de WFM pero también se vuelcan al BI para su incorporación en el análisis con otros datos de la operación.</p>

Plataforma de E-learning

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ16	Píldoras	Requisito	La solución proporciona una plataforma con módulos predefinidos que los agentes suscriben y ejecutan sobre cualquier contenido que los responsables del Contact-Center quiere formar a los agentes (i.e. no es solo e-learning sobre la solución)
AF.E3. REQ17	Exámenes cortos	Requisito	La solución permite que los agentes tomen pequeños “quizes” o exámenes cortos sobre módulos pequeños de contenido
AF.E3. REQ18	Registro	Requisito	La solución mantiene un registro de la formación de cada agente, puntuaciones finales, fechas de terminación etc.

Capa Inteligencia del Negocio y Transacciones

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Reporting

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ19	KPIs principales	Requisito	<p>La solución puede reportar en tiempo real y en modo histórico los parámetros básicos del servicio, tanto del canal telefónico como de los canales digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volúmenes. • Niveles de servicio. • Niveles de atención. • Todos los tiempos asociados a las interacciones. • Todos los tiempos asociados a los empleados. • Monitorizaciones de calidad. <p>Estos indicadores podrán ser analizados por cualquier dimensión (Tipología de contacto, origen, destino, servicio, empleado, grupo de empleados, etc.).</p>
AF.E3. REQ20	Exportación de datos	Requisito	La solución, y todos sus componentes no integrales, tendrá las capacidades de extracción, transformación y carga de datos de interacciones individuales e información agregada para su posterior tratamiento por una solución de BI.

Integración entorno de Voz y Datos

En este escenario el ADJUDICATARIO deberá aportar los siguientes elementos:

Comunicaciones

Para las interacciones con el cliente, el ADJUDICATARIO proveerá de:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ21	Conectividad con red pública	Requisito	Conectividad con la red pública de voz son los números geográficos que indique SUEZ-Aigües de Barcelona. Sobre estos números, SUEZ-Aigües de Barcelona configurará números 900. La titularidad de los números geográficos será del ADJUDICATARIO, pero el ADJUDICATARIO se obliga a ceder dicha titularidad en cualquier momento de la ejecución del contrato.
AF.E3. REQ22	Desvíos	Requisito	Posibilidad de realizar desvíos de llamada a través de la red pública (enlaces primarios o equivalentes) hasta los números geográficos que indique SUEZ-Aigües de Barcelona con un número de canales suficiente para que no se pueda bloquear ningún desvío.
AF.E3. REQ23	Derivación	Requisito	Trunk SIP para la derivación de las llamadas a la plataforma de telefonía del ADJUDICATARIO.
AF.E3. REQ24	Disponibilidad	Requisito	Al menos dos SBC (Session Border Controller) para dotar de seguridad e Inter operatividad al servicio de Trunk SIP. Estarán configurados en alta disponibilidad para asumir la carga en caso de caída de uno de ellos.
AF.E3. REQ25	Canales conectividad	Requisito	Los canales del Trunk SIP se han de dimensionar para que permitan asumir la carga estimada (llamadas, duración, colas, etc.) más un 20% de holgura.
AF.E3. REQ26	Acceso internet	Requisito	Un acceso a internet con un operador de telecomunicaciones. Un segundo acceso a internet con un segundo operador de telecomunicaciones que ni comparta rutas en internet ni red de acceso con el primer operador. Ambos accesos a internet deberán estar dimensionados para asumir en caso de avería el total del tráfico de entrada y salida, así como disponer de un mecanismo de Backup automático entre ellos.
AF.E3. REQ27	Caudal	Requisito	Todos los accesos deberán disponer de caudal garantizado para asumir la demanda de comunicaciones que se necesite en cada momento.

Seguridad

En materia de seguridad el ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Disponer de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.

Si el ADJUDICATARIO no dispone previamente de certificación, emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego, después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá superar una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Anexo II

del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que actualmente el ADJUDICATARIO esté aplicando en sus sistemas de información (activos, información) con los que deban prestarse los servicios objeto del presente Pliego y con los que ya esté prestando servicios de Atención Telefónica Comercial, Back Office Web y/o Atención de RRSS. Para ello, deberá contratarse con una empresa acreditada y homologada a nivel nacional para la realización de auditorías en materia de seguridad de la información y Esquema Nacional de Seguridad. El plazo máximo para la realización de esta auditoría es de 1 mes a contar a partir de la propuesta de adjudicación.

Como mínimo, se deberán auditar las medidas de seguridad del ENS que se incluyen en el Anexo 17.1 del Pliego de Condiciones Generales.

Una vez superada la auditoría y formalizado el contrato será indispensable que transcurridos 6 meses del inicio del contrato, que el ADJUDICATARIO obtenga la certificación expedida por Entidad de Certificación Acreditada correspondiente al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para cada uno de los sistemas de información del ADJUDICATARIO destinados a los servicios a prestar, descritos en este pliego.

La auditoría previa a que se refiere este apartado y la propia certificación del nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad deberá realizarse con relación a las medidas de seguridad establecidas por el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica u otra norma que posteriormente lo actualice o sustituya y resto de normativa vigente en materia de seguridad de la información.

En caso de que no se obtenga esta certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada en el plazo establecido, este hecho podrá ser objeto de finalización del contrato según se indica en el Pliego de Condiciones Generales.

Durante la prestación del servicio, el ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos. A modo ilustrativo y no limitativo los contenidos de dicha formación serán sobre:

- Aspectos básicos y esenciales en materia de protección de datos de carácter personal conforme al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Conceptos y aspectos esenciales de la atención de los derechos de los interesados de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición (ARCO+).
- Detección, identificación y cómo evitar la comisión de brechas o violaciones de datos personales en sus tres dimensiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El ADJUDICATARIO deberá presentar evidencias de la realización de dichas formaciones, de los asistentes a las mismas, y del resultado de las pruebas de conocimiento adquirido. En caso de que no se obtenga una nota promedio de 8 sobre 10 en una sesión, el ADJUDICATARIO deberá realizar acciones formativas de refuerzo en un plazo máximo de 5 días laborables posteriores a la formación.

El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ-Aigües de Barcelona cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.

ID	Concepto	Tipo	Descripción
----	----------	------	-------------

AF.E3. REQ28	Certificación ENS	Requisito	El ADJUDICATARIO se compromete a obtener la certificación ENS de nivel medio para cada uno de los servicios objeto del presente contrato a los 6 meses del inicio de las operaciones.
AF.E3. REQ29	Renovación certificación	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá renovar cada 2 años las certificaciones obtenidas en materia de seguridad, ENS o cualquier norma posterior que la modifique.
AF.E3. REQ30	Auditoría ENS	Requisito	Después de la propuesta de adjudicación y previa a la adjudicación, el ADJUDICATARIO deberá realizar una auditoría sobre el cumplimiento de los controles de nivel medio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en servicios similares.
AF.E3. REQ31	Formación en protección de datos	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá realizar un mínimo de 4 horas a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos.
AF.E3. REQ32	Brechas de datos personales	Requisito	El ADJUDICATARIO deberá notificar a SUEZ-Aigües de Barcelona cualquier brecha de seguridad en un plazo máximo de 24 horas naturales.
AF.E3. REQ33	Restauración		<p>El ADJUDICATARIO deberá desarrollar las siguientes medidas de seguridad en relación con la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a la información de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de identificación, registro y gestión de incidencias. • Sistema de gestión de copias de respaldo y recuperación de datos • Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) / Grupo electrógeno • Plan de continuidad de negocio • Plan de continuidad o contingencia TIC • Plan de Recuperación ante desastres (PRD) • Sistema informático redundante

Terminales

ID	Concepto	Tipo	Descripción
AF.E3. REQ34	Extensiones	Requisito	La solución permite extensiones físicas SIP o softphone soportando estándares del mercado. Soporte extensión SIP con Power over Ethernet (802.3af/at)
AF.E3. REQ35	Extensión Virtual	Requisito	La solución permite asignar una extensión a un usuario y que dicha extensión va donde vaya el usuario y donde se conecte ese usuario con su PC u otra diapositiva IP.

3.5.3.3. Puesto

Se garantizará un puesto de trabajo que cumpla, a modo ilustrativo y no limitativo, con las siguientes características:

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PU. REQ1	Prestaciones equipo informático	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá confirmar que los puestos de los agentes y equipo de estructura dedicados a los servicios de Aigües de Barcelona estarán dotados del equipamiento informático con las prestaciones necesarias para la utilización de las diferentes aplicaciones de Aigües de Barcelona.</p> <p>El ADJUDICATARIO cumplirá con los requisitos de hardware y software de puesto de trabajo que indique Aigües de Barcelona durante el transcurso del contrato. Los requisitos iniciales en relación al equipamiento mínimo son, equivalente o superior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operativo: Windows 10 current versión • Intel CORE i3 • RAM 8 GB • 250 Gb de disco o superior. (recomendable SSD) • Monitor regulable en inclinación, altura y profundidad (uso recomendado 23 pulgadas) • Resolución de la pantalla recomendada: 1920x1080 • Tamaño fuente S.O.recomendada: 100% • Teclado y ratón adaptado según necesidades • Conectividad LAN RJ45 o Wifi • Java Runtime Environment (JRE):JRE 1.8 Update 44. • Visualización documentos en formato PDF: Adobe Reader X, Foxit PDF Reader • Navegador: Internet Explorer 11 Enterprise Modo con emulación Internet Explorer 8. • Importación/exportación de datos: MS Office 2013 • Escaneado de documentos: Los equipos que deban realizar el escaneado de documentos deben tener instalados los drivers del tipo TWAIN. <p>Además, el ADJUDICATARIO, deberá asegurar la compatibilidad de los equipos de puestos de trabajo y del ancho de banda de comunicaciones, para la ejecución de tecnologías de virtualización de aplicaciones, por ejemplo mediante CITRIX. La infraestructura de virtualización de aplicaciones, será suministrada por Aigües de Barcelona y podrá estar ubicada en cualquier CPD de Aigües de Barcelona.</p>
PU. REQ2	Licencias	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá confirmar que cuenta con las oportunas licencias de software de ofimática, así como las licencias de cualquier otra herramienta de software para la realización de sus funciones.</p>
PU. REQ3	Wifi	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá confirmar la existencia de un entorno WIFI seguro</p>

ID	Concepto	Tipo	Descripción
PU. REQ4	Teléfonos	Requisito	<p>El ADJUDICATARIO deberá confirmar que los teléfonos disponen de las siguientes funcionalidades mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Display retro iluminado de 3x24 caracteres • Ocho teclas funciones administrable • Tres teclas multifunción • Teclas para funciones fijas (llamada en espera, silencio, conferencia, interrupción, transferencias, altavoz, subir/bajar volumen, menú, contactos, registro de llamadas, pantalla telefónica, auriculares y mensajes) • Aplicación para contactos y registro de llamadas hasta 100 entradas • Cluster de navegación • Switch de Ethernet integrado • Altavoz de 2 vías con micrófono omnidireccional • Indicador de mensajes en espera
PU. REQ5	Teletrabajo	Requisito	El ADJUDICATARIO facilitará y/o garantizará de que el personal disponga de los equipos informáticos, telefónicos y la conectividad necesaria para la correcta prestación del servicio con las mismas prestaciones técnicas recogidas en PU1.
PU. REQ6	Auriculares	Requisito	Auriculares binaurales, de banda ancha y con micrófono. Posibilidad de usar cascos de Contact-Center cableado o Wireless.

3.6 MECANISMOS DE RETRIBUCIÓN

3.6.1. PRECIOS

3.6.1.1. Servicios a cotizar

Se deberá cotizar por separado los siguientes servicios:

Servicios / Canales	Empresas grupo AGBAR	Empresas grupo SUEZ-Aigües de Barcelona
Atención al Usuario	Servicio Atención Telefónica Averías	Servicio Atención Telefónica Averías

Estos procesos y servicios están descritos en el capítulo Carta de Servicios del LOTE 3.

Estos precios incluyen disponer de los perfiles de operación y estructura de soporte definidos en el capítulo 3.5.1.2. [Perfiles](#), con la formación inicial y de reciclaje definida en el capítulo 3.5.1.6. [Formación](#), así como el resto de los requisitos establecidos en el capítulo 3.5. [Requisitos](#).

3.6.1.2. Base de cotización

Para la cotización de los servicios, se establece como base de cotización:

Para el servicio de Atención Telefónica Averías

- La llamada atendida (€/llamada atendida).
- La llamada emitida (€/llamada emitida)

Siempre y cuando se realicen llamadas salientes, se podrán repercutir los costes del tráfico asociado sin aplicación de margen alguno y €/llamada saliente realizada.

Para el servicio de Coste de Formación de Agentes

- Hora dedicada de agente (€/hora)

3.6.1.3. Elementos y escenarios a cotizar

Los elementos y escenarios a cotizar son:

- Coste de servicios profesionales: precio de la prestación de cada uno de los servicios según la base de cotización establecida.

Estos precios incluyen disponer de los perfiles de operación y estructura de soporte definidos en el capítulo 3.5.1.2. [Perfiles](#), con la formación inicial y de reciclaje definida en el capítulo 3.5.1.6. [Formación](#), así como el resto de los requisitos establecidos en el capítulo 3.5. [Requisitos](#).

En caso de que proceda, se deberán cotizar DOS (2) escenarios distintos en función del Modelo de Arquitectura Funcional descritos en el capítulo 3.5.3.2. [Arquitectura funcional](#):

- Escenario 1: Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO
 - Escenario 2: Gestión de Contactos propiedad de SUEZ-Aigües de Barcelona
 - Escenario 3: Suez es responsable del enrutamiento y el Adjudicatario dispone de su gestión de contactos.
- Coste de la formación adicional: precio de las horas de formación que excedan los límites de hora establecidos en los requisitos de formación continua exigible por perfil a cuenta del ADJUDICATARIO establecidos en el capítulo 3.5.1. [Requisitos de personas](#) del presente documento.

Para realizar la cotización de cada uno de los servicios, en el capítulo 3.7. [Anexos](#) se detalla la tipología de interacciones consideradas finalistas y no finalistas y sus volúmenes de actividad históricos.

3.6.1.4. Matriz de cotización

A efectos de unificar la respuesta por parte de los Proveedores, se establece para cada uno de los servicios que componen el LOTE 3 la siguiente matriz de respuesta en la que incluir la oferta económica.

Servicio 1	Escenario Tecnológico 1	Escenario Tecnológico 2	Escenario Tecnológico 3	
Atención telefónica Averías				€/llamada atendida
Coste llamada saliente				€ llamadas saliente realizada contestada

Servicio 2	Escenario Tecnológico 1	Escenario Tecnológico 2	
Atención telefónica Averías			€/llamada atendida
Coste llamada saliente			€/llamada saliente realizada contestada

La llamada saliente debe incorporar los costes de gestión y el coste asociado al tráfico de llamada.

Otros aspectos a cotizar	
Coste formación agentes	€/hora

3.6.2. SEGUIMIENTO Y FACTURACIÓN

El ADJUDICATARIO enviará mensualmente a SUEZ-Aigües de Barcelona un resumen con la facturación para cada tipo de servicio, para cada sociedad y para cada explotación. Asimismo, deberá enviar el detalle de la información sobre la actividad (volumen de llamadas o caso según aplique) por servicio, sociedad y explotación para su aprobación.

3.7 ANEXOS

INFORMACIÓN HISTÓRICA Y VOLUMETRÍA SUEZ-Aigües de Barcelona

Detalle por servicio

Los volúmenes de actividad del servicio de Atención Telefónica Averías se reparten diariamente y de manera regular a lo largo del año.

A continuación, se indican, a título informativo, los volúmenes mensuales de llamadas recibidas durante el año 2020 y 2021.

Servicio 1

Mes	2020	2021
Enero	27073	34695
Febrero	22181	25035
Marzo	19035	27754
Abril	15057	24870
Mayo	23140	28915
Junio	31423	34457
Julio	42009	39219
Agosto	37337	37381
Septiembre	32678	33193
Octubre	29939	30070
Noviembre	29115	0
Diciembre	26928	0
TOTAL:	335915	315589

Servicio 2

MES	2020	2021
Enero	7.527	8.133
Febrero	7.403	7.115
Marzo	5.753	7.425
Abril	3.664	6.920
Mayo	4.994	7.480
Junio	7.303	9.417
Julio	10.651	9.754
Agosto	10.617	8.378
Septiembre	9.555	8.474
Octubre	8.990	7.859
Noviembre	8.954	
Diciembre	8.368	
TOTAL	93.779	80.955

A continuación, se indican, a título informativo, los volúmenes mensuales de llamadas emitidas durante el año 2020 y 2021.

Servicio 1

El TMO de llamadas salientes por avisos a operarios está incluido en el TMO de llamadas de recepción.

Mes	2020	2021
Enero	4997	6947
Febrero	4053	5036
Marzo	3736	5579
Abril	3064	5548
Mayo	5705	6504
Junio	7305	8829
Julio	9982	10031
Agosto	9076	9191
Septiembre	6957	7855
Octubre	5836	6492
Noviembre	4795	
Diciembre	4926	
TOTAL:	5869	7201

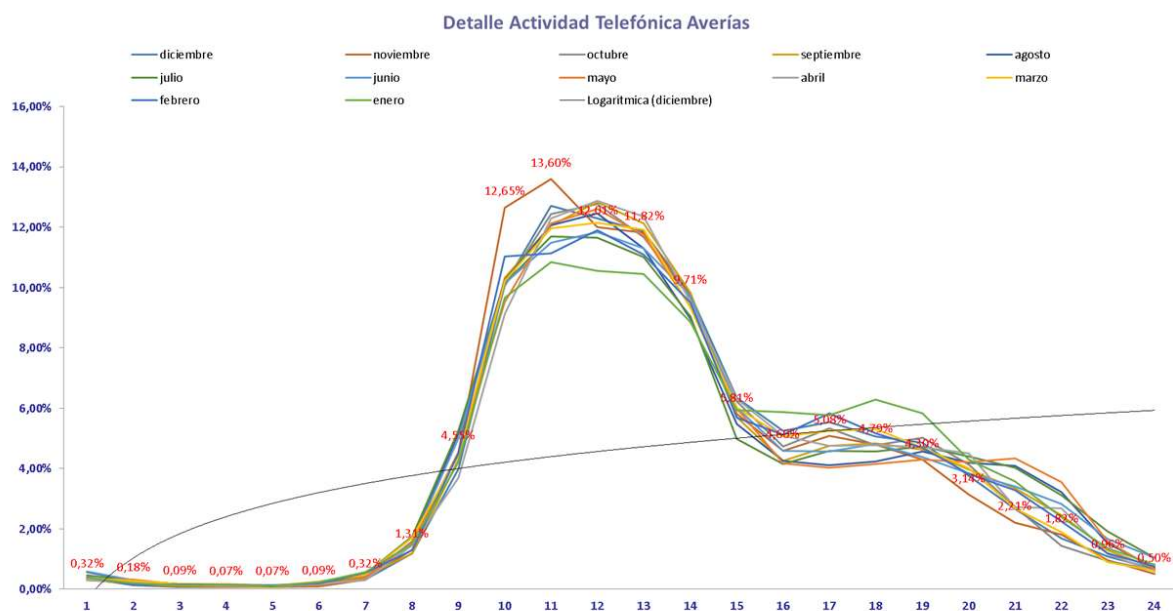
Servicio 2

MES	2021
Enero	34
Febrero	30
Marzo	36
Abril	21
Mayo	20
Junio	33
Julio	28
Agosto	33
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	235

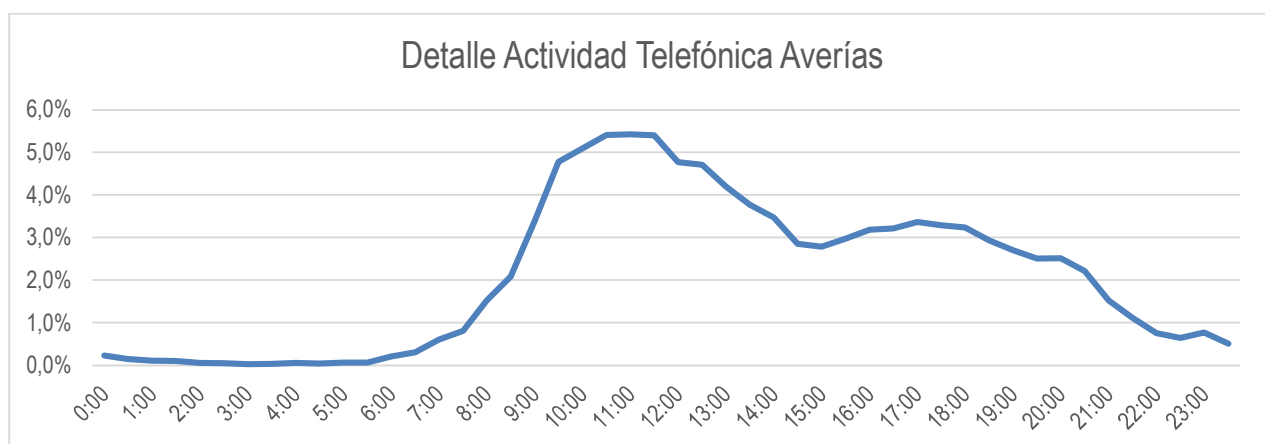
Detalle por franja horaria

A nivel de distribución por franja horaria, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, los datos son:

Servicio 1



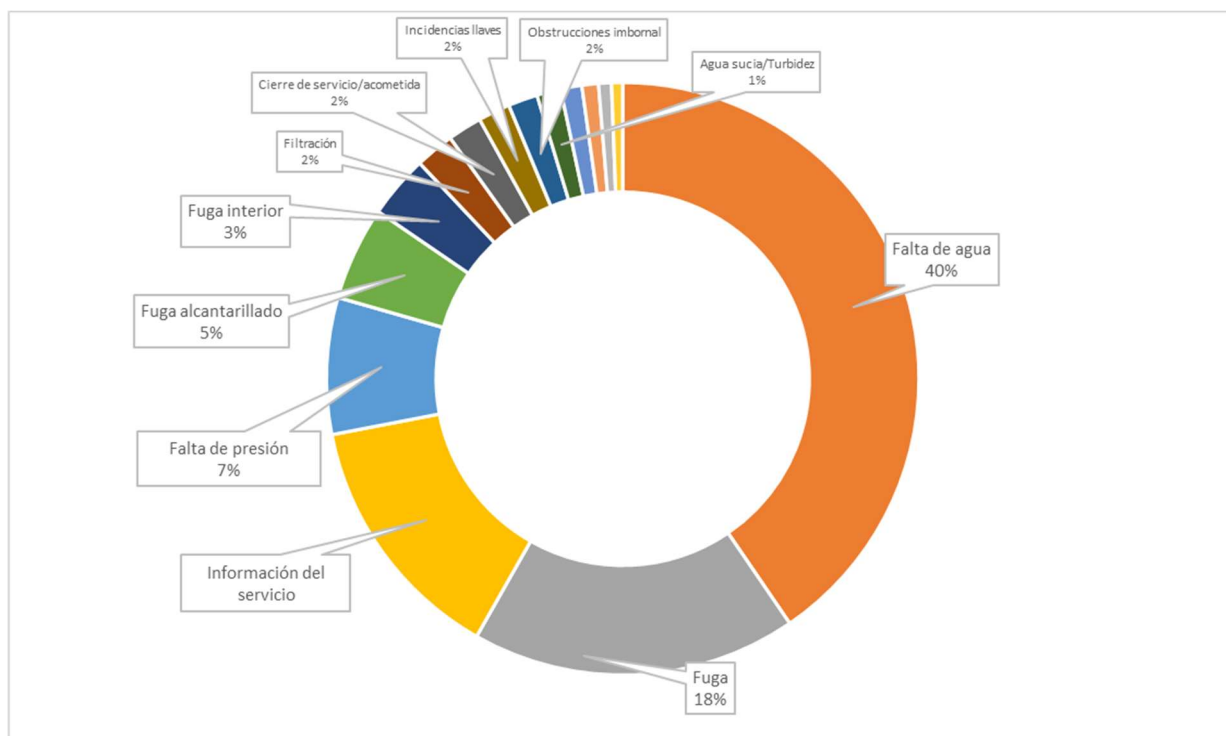
Servicio 2



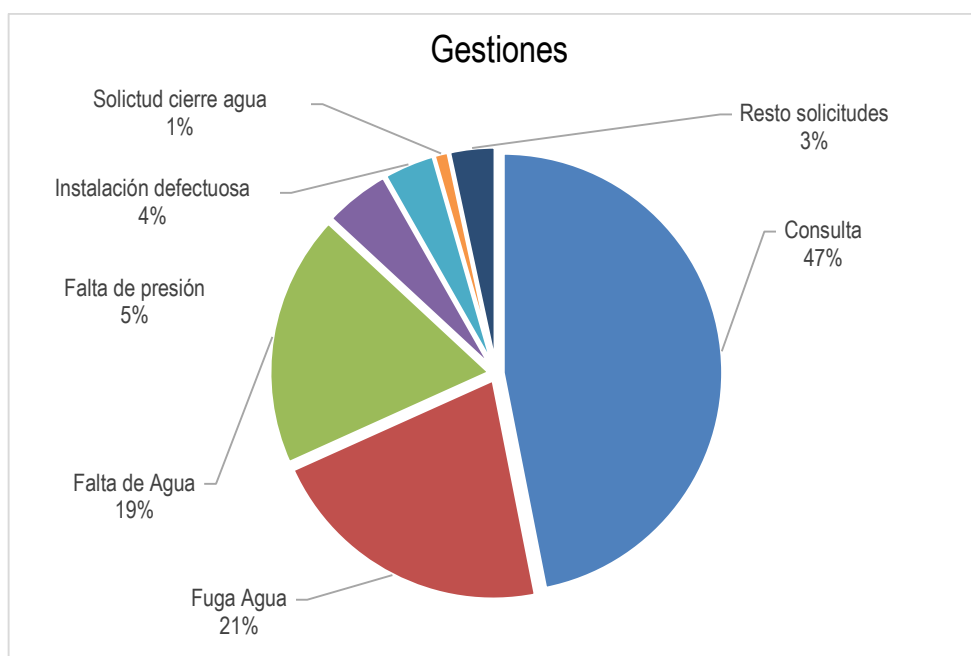
Detalle por tipo de interacción

A nivel de distribución por tipología de interacción, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, los datos son:

Servicio 1



Servicio 2



Tiempos medios de operación

A nivel de tiempos medio de operación (TMO) en segundos, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, los datos son:

Servicio 1

Mes	2020	2021
Enero	171	186
Febrero	169	177
Marzo	174	189
Abril	174	185
Mayo	184	190
Junio	180	212
Julio	186	214
Agosto	187	203
Septiembre	186	200
Octubre	188	191
Noviembre	201	
Diciembre	180	
TOTAL:	182	195

Servicio2

MES	2020	2021
Enero	193	201
Febrero	201	194
Marzo	193	189
Abril	215	201
Mayo	209	195
Junio	191	190
Julio	195	187
Agosto	195	206
Septiembre	195	203
Octubre	191	197
Noviembre	200	
Diciembre	201	
TOTAL:	198	196

ANEXOS

4.1 DEFINICIONES

NDS: nivel de servicio. Porcentaje entre las llamadas atendidas antes de 20 segundos respecto el total de llamadas atendidas.

NDA: nivel de atención. Porcentaje entre las llamadas atendidas respecto las llamadas entrantes en el servicio después de la locución de bienvenida

CSAT: Customer Satisfaction

FCR: First Call Resolution o resolución en primer contacto

SLA: Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio

TMO: tiempo medio de operación (en segundos)

VPN: Virtual Private Network

IVR: Interactive Voice Response o respuesta de voz interactiva

RRSS: Redes Sociales

4.2 PERÍMETRO DE SOCIEDADES ADHERIDAS AL CONTRATO MARCO

CIF	SOCIEDADES
A02399392	Aguas de Albacete, S.A.
B74271339	Aguas de Avilés, S.L.
A93026680	Aguas de Benahavís, S.A.
A30383269	Aguas de Cieza, S.A.
A73086852	Aguas de Jumilla, S.A.
A30575674	Aguas de Lorca, S.A.
B13503263	Aguas de Puertollano, S.L.
A35499318	Aguas de Telde, Gestión Integral del Servicio, S.A.
A53296380	Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (AGAMED)
B03002441	Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta (AMAEM)
A07036494	Aguas Término de Calvià, S.A. (ATERCA)
A18502591	Aguas Vega-Sierra Elvira, S.A. (AGUASVIRA)
A29453768	Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A.
B55179618	Aigües Colomenques, S.L. (AICO)
A66098435	Aigües de Barcelona, E.M. de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.
A96124177	Aigües de Cullera, S.A.
A08068975	Aigües de Matadepera, S.A.

A53555967	Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.
A08021701	Aigües Sant Pere de Ribes, S.A.
A08018954	Aqualogy Solutions, S.A.U.
A10384386	Aquanex, Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.
A66176785	Centro Operativo Ciclo Comercial, S.A.U.
B43827971	Comaigua, S.L.
A96523329	Empresa Mixta Aigües de l'Horta, S.A.
A21006408	Empresa Municipal de Aguas de Huelva, S.A. (EMAHSA)
A41461856	Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.
A08015570	Mina Pública d'Aigües de Terrassa, S.A.
A73312100	Sermubeniel, S.A.
A08000234	Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.
B24604373	Sociedad Mixta de Aguas de León, S.L.
A08146367	SOREA, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.
A61821526	Synectic Tecnologías de la Información, S.A.U.
A38285961	Teidagua, S.A.
U06335319	UTE Alburquerque
U10358802	UTE Servicio Aguas de Plasencia

4.3 RELACION DE NUMERACIONES DE RI Y GEOGRÁFICOS

Las numeraciones de RI (Red Inteligente) y geográficos para cada una de las sociedades del grupo son:

Teléfono	Servicio
934953540	Comercial SUEZ
935219772	Comercial Sorea
935219773	Comercial Anaigua
935219774	Comercial Aigües Sant Pere Ribes
977992512	Comercial Comaigua
935219771	Comercial Aigua Rigat
971981000	Comercial Hidrobal
955588000	Comercial Hidralia
959750310	Comercial Aguas de Huelva
957981010	Comercial Aguas de Montilla
952990661	Comercial Aguas de Benahavis
952990660	Comercial Aguas de Torremolinos
958901544	Comercial Aguasvira
922990005	Comercial Teidagua
928990111	Comercial Aguas de Telde
922990010	Comercial Canaragua
928990077	Comercial Canaragua
911779010	Comercial Aquona
911779020	Comercial Aquara
987961581	Comercial Aguas de León
911774060	Comercial Aquanex
926981021	Comercial Puertollano
967750877	Comercial Albacete
911774090	Comercial Hidraqua
963082595	Comercial Aigües de Paterna
966060440	Comercial Aigües d'Elx
966060420	Comercial Agamed
963082598	Comercial Aigües de l'Horta
981215990	Comercial viaqua
984768030	Comercial Asturagua
984768029	Comercial Aguas de Avilés
942988020	Comercial Aquarbe

Teléfono	Servicio
900115120	Averías Aguasvira
900500543	Averías Aguas de Albacete
900100379	Averías Anaigua
900330028	Averías Aquara
900330027	Averías Aquarbe
900330030	Averías Aquona
900300399	Averías Aguas de Torremolinos
900330029	Averías Asturagua
900100517	Averías Aterca
900330026	Averías Aguas de Avilés
900555570	Averías Aguas de Benahavís
900100538	Averías EAS Cervera
900300230	Averías Aguas de Cieza
900100354	Averías Aigües Colomenques
900100342	Averías Comaigua
900203120	Averías Aigües de Cullera
900100507	Averías Gestaigua
900555565	Averías Hidralia
900101270	Averías Hidraqua
900100513	Averías Hidrobal
900300210	Averías Hidrogea
900203101	Averías Aigües de l'Horta
900141492	Averías Aguas de Huelva
900300205	Averías Aguas de Jumilla
900330025	Averías Aguas de León
900400415	Averías Aguas de Montilla
902300394	Teléfono operarios
900100359	Averías Aigües de Palamós
900190030	Averías Palencia
900203131	Averías Aigües de Paterna
900330024	Averías Aguas de Puertollano
900100365	Averías Aigua de Rigat
900100531	Averías Aigües de Sant Pere Ribes
900300225	Averías Sermubeni
900100368	Averías UTE Aigües Sant Vicenç Horts
900201250	Averías Viaqua
900107676	Averías Aguas de Lorca
900304070	Averías SUEZ
900400406	Averías Sorea

Teléfono	Servicio
900250202	Comercial y Averías Aguas de Telde
900100157	Comercial y Averías Canaragua
900100720	Comercial y Averías Aguas de Antigua
900200563	Comercial y Averías Teidagua
900700749	Comercial y Averías Aigües d'Elx
900222306	Comercial y Averías Agamed

Teléfono	Servicio
935219777	Servicio de atención al cliente de Aigües de Barcelona
900710710	Servicio de atención a Reclamaciones de Aigües de Barcelona

Teléfono	Servicio
900700720	Averías de Aigües de Barcelona