

#### ANEXO NÚM. 4:

#### PLANTILLA PARA LA FORMULACIÓN DE CONSULTAS RELATIVAS A LOS PLIEGOS POR PARTE DE LOS LICITADORES

	Nombre Documento de la licitación	Apartado / Página	Fecha Pregunta	Pregunta del Licitador	Fecha Respuesta	Respuesta
1	Pliego Técnico	1.5 (pág. 39)	29/12/2021	<b>Requisitos de las personas.</b> - <i>(Para todos los lotes)</i> Confirmar si el equipo actual ya cumple los requisitos solicitados por SUEZ en cuanto a perfiles, en cuyo caso la empresa adjudicataria ya podría disponer de este equipo sin necesidad de nueva selección	26/01/2022	Sí, el personal actual cumple con los perfiles solicitados.
2	Pliego Técnico	1.5 (pág. 44)	29/12/2021	<b>Formación.</b> - <i>(Para todos los lotes)</i> En el caso de mantener el personal actual ¿es necesaria la formación inicial de 72 h/persona?	26/01/2022	Para el personal que se subrogue no es necesario. Para personal de nueva incorporación, sí es necesario.
3	Pliego Técnico	1.5 (pág. 47)	29/12/2021	<b>Aspectos técnicos de valoración de personas.</b> - Dónde se dice “el adjudicatario deberá elaborar...” se refieren sólo al adjudicatario o a todos los licitadores a esta oferta	26/01/2022	Para la presentación de ofertas, donde se indica el adjudicatario, deberá entenderse “el licitador”
4	Pliego Técnico	1.5 (pág. 52)	29/12/2021	¿cómo se determina y aplica el quebranto económico? “A efectos del presente contrato, se consideran <b>errores económicos</b> 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.”	26/01/2022	Se determina a partir de incumplimientos catalogados como error crítico según apartado 1.5.2.2, 2.5.2.2 y 3.5.2.2 que causen un perjuicio económico a SUEZ. La aplicación será a modo de penalización en la facturación mensual.


5	Pliego Técnico	1.5.3.1 (pág. 56)	29/12/2021	<b>Ubicación.-</b> (Para todos los lotes) ¿Es posible que las plataformas del adjudicatario dónde se ofrezca mayoritariamente la prestación del Servicio se encuentren fuera de Barcelona, como por ejemplo Madrid?	26/01/2022	Los requisitos de las plataformas se encuentran definidos en el apartado 1.5.3.1, 2.5.3.1 y 3.5.3.1.
6	Pliego Técnico	(pág. 68)	29/12/2021	<b>Seguridad de la Información.-</b> ¿La auditoría se debe acreditar el resultado antes de la adjudicación definitiva?	26/01/2022	El plazo máximo para la realización de esta auditoría es de 1 mes a contar a partir de la propuesta de adjudicación.
7	Pliego Técnico	2.1. (pág. 95)	29/12/2021	<b>Idiomas lote 2.-</b> “El árabe, chino mandarín y urdú podrán ser sustituidos por otros idiomas a petición de Aigües de Barcelona.” ¿Por qué idiomas pueden pedir la sustitución y con cuánta antelación?	26/01/2022	Se podrán sustituir por cualquier otro idioma de un colectivo suficientemente representativo en el ámbito de actuación de Aigües de Barcelona. La comunicación ante cualquier cambio se realizará con 1 mes de antelación.
8	Pliego Técnico	2.3.1. (pág. 110)	29/12/2021	<b>Modelo de gestión.-</b> El cuadro de mando (Rble. Servicio, calidad...) ¿puede ser compartido entre los lotes o debe realizarse en exclusividad para cada lote?	26/01/2022	En lo referente a tareas, responsabilidad y funciones del apartado 2.3.1 es exclusivo para cada lote, pudiendo una persona tener tareas, responsabilidades o funciones en distintos lotes, en el caso de ser adjudicatarios de más de un Lote excepto los supervisores y coordinadores que por su definición son exclusivos de cada lote y servicio.”
9	Pliego Técnico	2.3.2. (pág. 116)	29/12/2021	<b>Previsión de la demanda.-</b> Para todos los lotes, ¿Implica algún tipo de garantizado para la facturación?	26/01/2022	No se establece garantía de facturación.
10	Anexo	16	29/12/2021	<b>Condiciones laborales.-</b> El listado de personal ¿procede de una sola empresa o de varias? ¿Nos pueden decir qué empresa es la adjudicataria actualmente?	26/01/2022	Procede de una sola empresa. La identificación de la actual empresa prestataria del servicio no se considera información relevante para la elaboración de la oferta.
11	Anexo	16	29/12/2021	<b>Condiciones laborales.-</b> Necesitamos confirmar que todo el personal del xls está vinculado exclusivamente al Servicio de SUEZ, y en todo caso desde cuándo ya que aparecen antigüedades desde 1994. ¿qué antigüedad tiene el equipo realmente en el servicio, y la	26/01/2022	Los datos del anexo 16 del PCG son los facilitados por la actual empresa prestataria del servicio.

				empresa actualmente adjudicataria?		
12	Pliego administrativo	Cláusula 26	29/12/2021	<b>Subrogación.</b> - ¿La obligación de continuidad del equipo se establece según convenio CC, art. 18 o según ET, art. 44? Es necesario aclarar si el equipo debe mantener la antigüedad con la nueva empresa o si serán finiquitados por su actual empresa para que puedan comenzar sin antigüedad con el nuevo contratista. Hay que tener en cuenta que los costes de pasivos laborales que asumiría una nueva adjudicataria superan los 5 millones de € según las tablas xls aportadas por Suez. En caso de mantener antigüedad ¿cómo se garantiza que estos pasivos laborales no se imputen al nuevo adjudicatario?	26/01/2022	Esta obligación surge de la aplicación del Convenio Colectivo Contact-Center. Se deberá mantener la antigüedad del personal, a todos los efectos.
13	PLIEGO DE DESCRIPCIONES TÉCNICAS	1.5.3.2 / 60	7/01/2022	En el Lote 1, Cual es la plataforma tecnológica de Gestión de Contactos	26/01/2022	La plataforma actual es AquaCIS CF y CRM, desarrollo propio.
14	PLIEGO DE DESCRIPCIONES TÉCNICAS	1.5.3.2 / 61 AF. REQ 1	7/01/2022	En el Lote 1, Cual es la plataforma tecnológica de Gestión de Clientes	26/01/2022	La plataforma tecnológica es Aquacis CF, desarrollo propio.
15	PLIEGO DE DESCRIPCIONES TÉCNICAS	1.5.3.2 / 62 AF. E1. REQ 1	7/01/2022	En el Lote 1, Cual es la plataforma de Telefonía Contact Center	26/01/2022	La plataforma actual es Geneys pudiendo ser susceptible de modificación.
16	PLIEGO DE DESCRIPCIONES TÉCNICAS	2.5.3.2 / 143	7/01/2022	En el Lote 2, Cual es la plataforma tecnológica de Gestión de Contactos	26/01/2022	CRM de Siebel
17	PLIEGO DE DESCRIPCIONES TÉCNICAS	2.5.3.2 / 144 AF. REQ 1	7/01/2022	En el Lote 2, Cual es la plataforma tecnológica de Gestión de Clientes	26/01/2022	Desarrollo propio en BBDD Oracle. (pendiente confirmar)
18	PLIEGO DE DESCRIPCIONES TÉCNICAS	2.5.3.2 / 145 AF. E1. REQ1	7/01/2022	En el Lote 2, Cual es la plataforma de Telefonía Contact Center	26/01/2022	La plataforma de telefonía la deberá facilitar el adjudicatario.


19	PLIEGO DE DESCRIPCIONES TÉCNICAS	3.5.3.2 / 206	7/01/2022	En el Lote 3, Cual es la plataforma tecnológica de Gestión de Contactos	26/01/2022	Para el escenario 1 es aportada por el licitador (ver requisitos), para el escenario 2 es aportada por Suez-Agbar (Genesys) y en el escenario 3 es aportada por el licitador.
20	PLIEGO DE DESCRIPCIONES TÉCNICAS	3.5.3.2 / 207 RF REQ 1	7/01/2022	En el Lote 3, Cual es la plataforma tecnológica de Gestión de Clientes	26/01/2022	Para el servicio 1 CRM desarrollo propio Para el servicio 2. CRM de Siebel, desarrollo propio en BBDD Oracle y SAP (pendiente confirmar)
21	PLIEGO DE DESCRIPCIONES TÉCNICAS	3.5.3.2 / 208 AF. EF. REQ1	7/01/2022	En el Lote 3, Cual es la plataforma de Telefonía Contact Center	26/01/2022	La plataforma de telefonía la deberá facilitar el adjudicatario.
22	PLIEGO DE DESCRIPCIONES TÉCNICAS	2.1.1 / 95	7/01/2022	En las gestiones sencillas como petición de duplicados, domiciliaciones o cambio de datos, ¿podríamos proponerles la asistencia de un bot que resuelva la gestión cuando esté seguro de comprenderla? En nuestro caso siempre hablamos de que mejoren la experiencia del cliente, y derivar la gestión a un agente en caso contrario	26/01/2022	Inicialmente el canal de entrada es telefónico atendido por agentes.
23	PLIEGO DE DESCRIPCIONES TÉCNICAS	1.1.5 / 12	7/01/2022	En las gestiones que no se pueden resolver directamente en el primer contacto, y pasan a estado de "Ejecución y Seguimiento" hasta la "Entrega y cierre del Servicio" (como por ejemplo el proceso de contratación y altas en los servicios), se pueden permitir las comunicaciones tanto inbound como en outbound por defierentes canales (Voz, Whatsapp...) en omnicanalidad AF. E1. AV1 (por ejemplo, de voz y whatsapp) de forma que el cliente pueda continuar por su gestión sin necesidad de ir al canal por el que inició la gestión	26/01/2022	No, las gestiones se resolverán en primer contacto por el mismo canal de entrada.
24	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	83	7/01/2022	Al respecto del <b>formato de la Memoria técnica</b> : ¿al referirse a extensión máxima de páginas, debemos considerar que cada página a doble cara, permitiendo el doble de lo indicado?	26/01/2022	No, una página es una cara de una hoja, por lo que una hoja son dos páginas.
25	PLIEGO DE CONDICIONES	83	7/01/2022	Al respecto del <b>formato de la Memoria técnica</b> : ¿Debemos de presentar por cada propuesta (lote), una sola memoria técnica o 9 documentos separados (MT1,	26/01/2022	La memoria técnica será independiente para cada uno de los Lotes. Cláusula 9.1. <i>para el supuesto</i>

	GENERALES			2 , 3,...)?		<i>de que se formule oferta para diferentes lotes, la documentación incluida en el Sobre nº2 deberá estar debidamente identificada y separada por lotes</i>
26	PCG ANEXO NÚM. 5.2. DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CRITERIOS DE SOLVENCIA-2	Apartado 3 / Página 2	12/01/2022	<p>La solvencia técnica solicitada en el punto 3, “Haber realizado como mínimo DOS (2) proyectos de gran envergadura en el curso de los TRES (3) últimos años. Se entiende por proyecto de gran envergadura aquellos servicios de Front Office con un volumen de interacciones atendidas en igual o superior a DOCE MIL (12.000) llamadas diarias y servicios de Back Office con volumen de interacciones atendidas igual o superior a 1.300 servicios diarios.”</p> <p>Este criterio se solicita igual para los tres lotes con independencia del valor o volumen de cada uno de los lotes? Si el tercer lote es inferior en volumen de gestiones igualmente se debe acreditar la solvencia para este lote de un servicio de volumen de 12.000 llamadas y 1.300 gestiones diarias?</p>	26/01/2022	<p>Se ha detectado un error ya que el requisito de solvencia que aparece en los pliegos es aplicable únicamente para quién presente oferta para el total de los tres lotes. En este sentido, se modificarán los pliegos y se exigirán los siguientes volúmenes por cada lote debiendo acreditarse para cada uno de los lotes a los que se oferte y siendo acumulativos en el caso que se oferten a diferentes lotes.</p> <p>Lote 1: 6.500 Llamadas y 300 servicios diarios Lote 2: 4.000 Llamadas y 1.000 servicios diarios Lote 3: 1.500 Llamadas.</p>
27	Anexo 16, Condiciones Laborales		12/01/2022	<p>En la columna “observaciones” aparecen determinados agentes con el campo “abono enfermedad 100%”. ¿Significa eso que están de baja por enfermedad y su salario está siendo abonado por la Seguridad Social? ¿Siendo esto así, nos podrían informar desde cuando están de baja?</p>	26/01/2022	No. Significa que si se cogieran en algún momento una IT habría que abonarles la baja al 100% desde el primer día y no como marca el convenio.
28	Anexo 16, Condiciones Laborales		12/01/2022	¿En qué consisten las retribuciones que figuran en la columna “media variables”? ¿Son retribuciones consolidadas?	26/01/2022	Son incentivos, es decir retribución variable sujeta a cumplimiento de objetivos.
29	Anexo 16, Condiciones Laborales		12/01/2022	La antigüedad informada, ¿es en la empresa o en el servicio?	26/01/2022	Es la antigüedad en la empresa a todos los efectos.
30	Anexo 16, Condiciones Laborales		12/01/2022	Existen varios trabajadores con contratos “Indefinidos por transformación” que figuran con fechas de vencimiento 31/12/21. ¿nos pueden aclarar este asunto?	26/01/2022	Es una fecha interna del programa de nómina del actual prestatario del servicio. Todos los indefinidos siguen de alta a día de hoy.

31	Anexo 16, Condiciones Laborales		12/01/2022	Los contratos “por obra o servicio” o “eventuales” con vencimientos 12/21, ¿han causado baja a fecha actual?	26/01/2022	Es el mismo caso que en la consulta anterior. Todos los agentes siguen activos.
32	Anexo 16, Condiciones Laborales		12/01/2022	¿Existe personal con discapacidad? En caso afirmativo, ¿nos pueden informar de qué trabajadores se trata?	26/01/2022	<div>Emp. 158 Lote 1</div> <div>Emp. 181 Lote 1</div> <div>Emp. 218 Lote 1</div> <div>Emp. 126 Lote 1</div> <div>Emp. 143 Lote 1</div> <div>Emp. 311 Lote 2</div> <div>Emp. 348 Lote 2</div> <div>Emp. 365 Lote 2</div> <div>Emp. 406 Lote 2</div> <div>Emp. 445 Lote 3</div> <div>Emp. 463 Lote 3</div> <div>R.Puesto 4 Reserva de Puesto</div> <div>R.Puesto 9 Reserva de Puesto</div>
33	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	83	12/01/2022	Al respecto del formato de la Memoria técnica: En caso de presentar una oferta a los 3 lotes ¿Debemos de presentar un documento conjunto por cada aspecto de valoración, o tres documentos diferenciados por lote por cada aspecto de valoración?	26/01/2022	Cláusula 9.1. <i>para el supuesto de que se formule oferta para diferentes lotes, la documentación incluida en el Sobre nº2 deberá estar debidamente identificada y separada por lotes</i>
34	Anexo 16, Condiciones Laborales		13/01/2022	¿Qué significado tiene la hoja “Reserva de puesto” en la que figura el motivo “agotamiento plazo IT” junto con otra columna de fin de periodo, siendo que todos los periodos figurarían vencidos a fecha actual? ¿significa que todos ellos han causado baja definitiva? o lo contrario, ¿se han incorporado ya?	26/01/2022	<p>Todos los empleados de la pestaña Reserva de puesto se encuentran de baja a día de hoy, pero todos ellos disponen de una posibilidad de reincorporación de nuevo, es decir que sus contratos están suspendidos, pero no resueltos definitivamente.</p> <p>En los que se indica agotamiento de IT la suspensión se produjo por que el trabajador agotó los 18 meses que la ley marca como tiempo máximo que la empresa tiene la obligación de mantener de alta a un trabajador que supera ese tiempo de baja médica y por lo tanto se procedió a darle de baja pero pudiera ocurrir que el INSS les</p>

						llame para pasar el tribunal médico, y en caso de considerarlos aptos, se deberá volver a incorporarles.
35	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.3.1.1 / 23	13/01/2022	Se indica "Suez facilitará las personas que tendrán acceso a dicha información a través API REST del Adjudicatario". Se solicita confirmar que se deberá desarrollar un API REST a disposición de SUEZ para su consulta y descarga de información.	26/01/2022	Confirmado.
36	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.3.1.1 / 23	13/01/2022	Se indica que se deberán elaborar informes a partir de los datos obtenidos del sistema de Gestión de Clientes Suez. ¿Cómo se realiza el acceso a este sistema de gestión? ¿Vía interfaz o vía integración?	26/01/2022	Según escenario: Escenario 1: Interfaz del licitante Escenario 2: Gestor de contactos propiedad de Suez (Interfaz) Escenario 3: Interfaz del licitante
37	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.5.3.2 / 58	13/01/2022	En el modelo de referencia se incluye – APP móvil y Bots / Automatización. ¿Esta tecnología corre a cargo del adjudicatario o es ofrecida por SUEZ? En caso primero, se solicita detalle de los sistemas actuales, su posible evolución y volumetrías de uso.	26/01/2022	Está en roadmap para ser ofrecida por Suez.
38	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.5.3.2 / 59	13/01/2022	En el escenario en que el adjudicatario es responsable del enrutamiento, se solicita detalle de las IVR actuales o de ejemplos de IVR sencilla e IVR compleja así como el número actual en uso.	26/01/2022	 IVR.docx
39	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.5.3.2 / 60	13/01/2022	En el diagrama se indica "levantamiento de ficha cliente". ¿La información de esta ficha se debe recoger en el sistema de contactos del adjudicatario? ¿En caso afirmativo, se realizará una precarga de información al inicio del proyecto? ¿O se debe realizar una integración con el CRM en uso por Suez? ¿En caso afirmativo, qué CRM sería?	26/01/2022	La ficha del cliente no se recoge del sistema de contactos del licitador. Se debe realizar integración. El CRM Suez es desarrollo propio.
40	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.5.3.2.2.1 / 62	13/01/2022	Se indica "CTI/API para permitir usar información externa para informar de lógica de enrutamiento Solicitamos más detalle sobre este punto. ¿A qué información se refieren? ¿Las APIs están ya	26/01/2022	La información se refiere por ejemplo a datos introducidos por el cliente en la IVR (DNI o nº de contrato) y consulta a través de web Services a la base de datos de Suez para, por ejemplo, enrutar




				disponibles? ¿Hay que desarrollarlas? ¿Existe documentación?		la llamada a un skill.
41	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.5.3.2.2.1 / 62	13/01/2022	Se indica - Conectividad con webservice con aplicativos SUEZ. Se solicita detalle de estos.	26/01/2022	 API-OMNISCANAL_So ap_a_Rest-03_AUTO
42	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.5.3.2.2.1 / 62	13/01/2022	Se indica .- Derivación manual a IVR de cobro automático. ¿La pasarela corre a cargo de SUEZ? En caso afirmativo, ¿cuál se está empleando? ¿Se solicita la propuesta de una pasarela de pago a cargo del adjudicatario?	26/01/2022	La pasarela de pago es a cargo de Suez con interfaz estándar API Rest.
43	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.5.3.2.2.1 / 65	13/01/2022	Sobre el WFM, se solicita confirmación sobre el siguiente punto. ¿Cuenta SUEZ con alguna plataforma ya en uso? ¿Se solicita la propuesta de una nueva plataforma? El coste corre a cargo del ADJUDICATARIO en cualquier caso, ¿es correcto?	26/01/2022	La plataforma es aportada por el licitador y corre a su cargo.
44	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.5.3.2.2.1 / 65	13/01/2022	Sobre la plataforma de e-learning, se solicita confirmación sobre el siguiente punto. ¿Cuenta SUEZ con alguna plataforma ya en uso? ¿Se solicita la propuesta de una nueva plataforma? El coste corre a cargo del ADJUDICATARIO en cualquier caso, ¿es correcto?	26/01/2022	La plataforma es aportada por el licitador y corre a su cargo.
45	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.5.3.2.2.2 / 70	13/01/2022	¿El alcance económico de la propuesta de la solución de Omnicanalidad, se encuentra dentro del alcance económico del pliego? ¿O se dispone de presupuesto adicional al tratarse de un requisito no obligatorio?	26/01/2022	Está dentro del alcance económico ya que es un requisito.
46	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	1.7 / 94	13/01/2022	Sobre la solución de Chat. ¿Qué solución de Chat se dispone en la actualidad? ¿Se solicita la propuesta de una solución del adjudicatario?	26/01/2022	En el escenario 1 se solicita la propuesta de una solución del licitador. En el resto de escenarios la solución es aportada por Suez. Para más información consultar el capítulo de requisitos tecnológicos 1.5.3.2.1
47	PLIEGO DE CONDICIONES	1.7 / 94	13/01/2022	Sobre la solución de WhatsApp. ¿Qué solución de WhatsApp se dispone en la actualidad? ¿Cuál es el	26/01/2022	La solución actual es de Genesys.



	GENERALES			BSP asociado a la línea? En caso de proceder, ¿cuál es el ISV contratado?		
48	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	2.5.3.2.2.2 / 154	13/01/2022	Se indica "Capacidad de integración a soluciones Omnicanal a la plataforma externa como CRM, etc". Se solicita ampliación y detalle sobre este punto. ¿Se refiere a la capacidad de integrar la solución Omnicanal propuesta a un CRM? ¿En caso afirmativo, qué CRM se trata? ¿Se busca una integración en la que se lean datos de CRM para levantar ficha de cliente? ¿También sería necesaria una integración en la que se pudiera volcar y grabar información en el CRM proveniente del Gestor de Contactos?	26/01/2022	El CRM actual es Siebel y se valorarán las posibles integraciones con la solución de gestión de contactos presentada por el licitador, tanto recogiendo información del CRM, como grabando información en él.
49	PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES	2.6.1.2 / 161	13/01/2022	En el servicio de Atención telefónica Comercial, en llamada saliente contestada, se indica que debe incorporar los costes de gestión y el coste asociado al tráfico de la llamada. En el servicio de AT BO se indica que se pueden repercutir los costes de las llamadas salientes. Solicitamos confirmación de estos puntos. ¿Se podrá repercutir aparte del fee del contrato el coste de las llamadas salientes de todos los servicios? ¿O solamente de aquellos en los que se indique de manera explícita?	26/01/2022	En todos los casos y escenarios, el coste de la llamada saliente deberá incorporar todos los costes (gestión + tráfico).
50	Pliegos Prescripciones técnicas	1.5.3.2.1. Requerimientos tecnológicos mínimos para los tres escenarios Pág 61 aunque común para los 3 lotes	14/01/2022	Acceso a Aplicaciones Grupo SUEZ o Aigües de Barcelona ¿cómo se realizaría dicho acceso a estos aplicativos? A través de Internet directamente, con un cliente VPN, a través de un enlace dedicado... ¿qué requerimientos de ancho de banda se consideran necesario para el acceso a todas las aplicaciones necesarias?	26/01/2022	Como se indica en el propio apartado, "[...]Para acceder a la solución de gestión de clientes, el ADJUDICATARIO proveerá de conexionado en el centro de datos del ADJUDICATARIO de los equipos de comunicaciones de la red corporativa de SUEZ[...]" Esto es, SUEZ o Aigües de Barcelona instalará en las dependencias del adjudicatario un enlace dedicado a su red corporativa. El ancho de banda y el coste del enlace dedicado no son responsabilidad del adjudicatario. Sí que es responsabilidad del adjudicatario el networking de su centro de datos y

					puesto de trabajo.
51	Pliegos Condiciones Generales	38.3.- APLICACIONES INFORMÁTICAS Pág 44	14/01/2022	¿Cómo se realizaría dicho acceso a estos aplicativos? ¿Debemos aportar alguna licencia de software necesario para el servicio de los 3 lotes?	26/01/2022 -El acceso a los aplicativos se describe en el Pliego Técnico en los puntos "1.5.3.2.1. Requerimientos tecnológicos mínimos para los tres escenarios" y "3.5.3.2.1. Requerimientos tecnológicos mínimos para los tres escenarios". -Sobre la aportación de licencias de software en el apartado 38.3. se habla del "software titularidad de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias o sobre el que SUEZ y/o Empresas Beneficiarias tengan derecho de uso" y se aclara que "permitirán al contratista la utilización del Software de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias" por lo que no se requiere aportar licencias de este software.
52	Pliegos Prescripciones técnicas	1.5.3.2.2.2. Aspectos técnicos de valoración de la arquitectura funcional Pág 70, aunque común en lotes	14/01/2022	Omnicanalidad (capacidades): soluciones de grabación de audio y video (navegación del agente) ¿Es necesaria la grabación de pantallas a parte del audio de las llamadas? O ¿sólo es necesario el soporte a la navegación online guiando al cliente?	26/01/2022 El elemento con ID AF.E1.AV1 no es requisito, es un aspecto de valoración técnica. Serán valorados en función de la solución aportada, según los criterios establecidos en el pliego de cláusulas generales.
53	Pliegos Prescripciones técnicas	1.5.3.2.2. Escenario 1 (Gestión de Contactos propiedad del ADJUDICATARIO) Pág 62, aunque común en lotes	14/01/2022	Herramienta IVR: ¿utilizará reconocimiento de voz o menú DTMF (por pulsación) con diferentes opciones? En caso de ser por voz, ¿ha de reconocer palabras, frases, idiomas?	26/01/2022 Utilizará reconocimiento de voz y DTMF y deberá ser capaz de reconocer palabras, frases e idiomas.
54	Pliegos Prescripciones técnicas	2.1 CARTAS DE SERVICIO Página 95	14/01/2022	¿La atención en idiomas que no sea catalán no está contemplada todos los días de servicio?	26/01/2022 No. Se define en el apartado 2.1.1 (Horario).

55	Pliegos Prescripciones técnicas	2.2.1. TIPO DE INDICADORES Página 99	14/01/2022	¿El % de contratación de facturación digital se refiere al nuevo de contrataciones totales o al % de contrataciones con facturación digital con respecto a la no digital?	26/01/2022	Se refiere al número de contrataciones totales.
56	Pliegos Prescripciones técnicas	2.5.1. REQUISITOS DE PERSONAS Página 126/127	14/01/2022	Las personas de soporte tienen que estar adscritos al 100% al servicio? ESTO AFECTA A TODOS LOS LOTES.	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 8.
57	Pliegos Prescripciones técnicas	2.5.1. REQUISITOS DE PERSONAS Página 126/127	14/01/2022	¿El gestor de cuenta tiene que ser personal adscrito 100% al servicio y tiene que tener cada lote su propio gestor de cuenta?	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 8.
58	Pliegos Prescripciones técnicas	2.7 ANEXOS	14/01/2022	¿Ya que el precio por evento es diferente, necesitaríamos saber el TMO de cada una de las acciones tanto en comercial como en back office?	26/01/2022	El precio es único y se pondera para cada tipología de evento en función del TMO. TMO por tipología: Los datos que se facilitan son de carácter estimativo  TMO%20Acciones%20Comerciales%20y%20BackOffice
59	Pliegos Prescripciones técnicas	2.7 ANEXOS	14/01/2022	¿Redes sociales, actualmente son datos no disponibles, pero necesitamos saber volumen anual estimado y TMO estimado de gestión?	26/01/2022	A fecha actual no se dispone de volumetría. Se estiman 1.400 gestiones/año y un TMO de 348 seg.
60	Pliegos Prescripciones técnicas	2.7 ANEXOS	14/01/2022	Los datos de volumen de llamadas distan mucho en el 2020, se entiende que están afectados por la pandemia. ¿Cuáles son los volúmenes estimados de cara al año 2022 y futuros?	26/01/2022	Ver anexo 11 del PCG
61	Pliegos Prescripciones técnicas	2.7 ANEXOS	14/01/2022	Para el Back office vemos que los datos también son muy distintos de un año a otro ¿cuáles son los volúmenes estimados de cara al año 2022 y futuros?	26/01/2022	Ver anexo 11 del PCG
62	Pliegos Prescripciones técnicas	3.1.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA AVERÍAS PARA EMPRESAS	14/01/2022	¿Qué % de llamadas se reciben en idioma gallego? Tiene que estar disponible el idioma las 24 horas del servicio	26/01/2022	No disponemos de datos sobre el % de llamadas en gallego en Averías. Efectivamente tiene que estar disponible el idioma las 24h del servicio.

		BENEFICIARIAS EXCEPTO AIGÜES DE BARCELONA				
63	Pliegos Prescripciones técnicas	3.5.1.4. Ratios	14/01/2022	Al ser un servicio 24 horas ¿el adjudicatario tiene que tener 1 coordinador en turno las 24 horas de servicio? ¿Podría ser poder ser un agente con funciones de coordinador?	26/01/2022	Tiene que haber un coordinador las 24h del servicio. No podría ser un agente con funciones de coordinador, podría ser un coordinador con funciones de agente en función de la necesidad.
64	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.1.1. Organigrama Página 39	14/01/2022	En el apartado 1.5.1.1. Organigrama citan que el adjudicatario deberá tener un interlocutor único para el servicio para los siguientes ámbitos funcionales (Calidad y formación, RR.HH., CAU técnico, Planificación, conducción y reporting e innovación y mejora continua). Confirmar que lo que se solicita es un solo interlocutor que tendrá como responsabilidad las áreas anteriormente citadas y que por el contrario no se solicita un responsable para cada una de dichas áreas.	26/01/2022	Se solicita un único interlocutor para todos los ámbitos con independencia de que para cada área haya un responsable.
65	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.1.4. Ratios Página 44	14/01/2022	En el apartado 1.5.1.4. Ratios, indican en el cuadro de mandos que el servicio deberá de disponer de 1 supervisor en el 100% del horario y en el párrafo posterior indican que en el horario de 08:00 a 21:00 horas el servicio deberá contar siempre con un supervisor. Solicitamos aclaración	26/01/2022	El horario de prestación de servicio de este Lote es de 8 a 21h de L-V y los sábados de 8 a 14h. Debe haber un supervisor durante todo el horario.
66	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 2.5.1.4. ratios	14/01/2022	Al igual que en la pregunta anterior, en el apartado 2.5.1.4. Ratios, indican en el cuadro de mandos que el servicio deberá de disponer de 1 supervisor en el 100% del horario y en el párrafo posterior indican que en el horario de 08:00 a 21:00 horas el servicio deberá contar siempre con un supervisor. Solicitamos aclaración	26/01/2022	El horario de prestación de servicio de este Lote es de 8 a 20h de L-V. Debe haber un supervisor durante todo el horario.
67	Pliego de Prescripciones Técnicas	Apartado 3.5.1.4. ratios	14/01/2022	Al igual que en las dos preguntas anteriores, en el apartado 3.5.1.4. Ratios, indican en el cuadro de mandos que el servicio deberá de disponer de 1	26/01/2022	El horario de prestación de servicio de este Lote es de 24x7x365 y debe de haber un supervisor de 8 a 20h.

				supervisor en el 100% del horario y en el párrafo posterior indican que en el horario de 08:00 a 20:00 horas el servicio deberá contar siempre con un supervisor. Solicitamos aclaración		
68	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.1.4. Ratios Página 44	14/01/2022	En referencia al requerimiento de supervisores de servicio, entendemos que el supervisor en exclusiva y en el 100% del horario (pendiente aclaración duda anterior), éste deberá ser 1 por cada uno de los centros de atención ofrecidos (plataforma)	26/01/2022	Se requiere de 1 supervisor para este Lote con independencia del número de centros de atención (plataformas).
69	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.1.5. Reclutamiento y Selección Página 44	14/01/2022	En el apartado 1.5.1.5. reclutamiento y selección ¿Existe un nº de perfiles mínimos para acometer dichas labores o bien será a decisión del proveedor sin tener éstos dedicación exclusiva al servicio?	26/01/2022	La dedicación del departamento de reclutamiento y selección del licitador no tiene por qué ser en exclusiva para este servicio.
70	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.2.1. Evaluación de la calidad percibida Página 49	14/01/2022	En el apartado 1.5.2.1. Evaluación de la calidad percibida indican el % mínimo de ofrecimiento de evaluación sobre el total de las demandas entrantes, tanto en la atención telefónica como en redes sociales; sin embargo, en el caso de Back Office Web no indican %, simplemente citan "en porcentajes significativos". ¿podrían indicarnos cuál es el valor que consideran significativo?	26/01/2022	95%
71	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.2.1. Evaluación de la calidad percibida Página 49 y Apartado 1.5.2.6. Requisitos de la gestión de las operaciones Página 53	14/01/2022	En el apartado 1.5.2.1. indican que el número de monitorizaciones a realizar será de 2 mensuales para agentes con más de 3 meses de antigüedad en el servicio y de 4 para antigüedad inferior a 3 meses; sin embargo, en el apartado 1.5.2.6. Requisitos de la gestión de las operaciones indican 3 monitorizaciones para agentes con más de 1 mes de antigüedad y 6 para antigüedades inferiores a 1 mes. ¿podrían indicarnos cuál es el dato correcto?	26/01/2022	El número de monitorizaciones a realizar será de 2 mensuales para agentes con más de 3 meses de antigüedad en el servicio y de 4 para antigüedad inferior a 3 meses.
72	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.2.7. Aspectos técnicos	14/01/2022	Según indican los centros a ofertar (Barcelona y Tenerife) deberán de disponer de un mínimo de posiciones desde las que prestar todos los servicios.	26/01/2022	Revisar punto 1.5.3 del PPT.

		de valoración de la gestión de las operaciones		¿Estamos en lo cierto al interpretar que se refieren al sumatorio de las dos plataformas o bien cada una de ellas deberá de disponer de un número suficiente como para atender el 100% de la volumetría lo que sería igual a unas capacidades del 200%)		
73	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.2.7. Aspectos técnicos de valoración de la gestión de las operaciones. Página 56	14/01/2022	¿Existe un número mínimo de posiciones como requerimiento en la plataforma de contingencias para cada uno de los lotes?	26/01/2022	Revisar punto 1.5.4 del PPT.
74	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.3.2. Arquitectura funcional. Página 58	14/01/2022	Según la ilustración de la página 58, la gestión de contactos podrá ser tanto por agente como por bots/automatización. ¿Existen unos máximos y/o mínimos de atención vía bots?	26/01/2022	No existen unos máximos/mínimos previsto de atención vía bots.
75	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.3.2. Arquitectura funcional. Página 59	14/01/2022	Entre las funcionalidades descritas en “capa Enablers del contac center” citan la grabación de interacciones. Dicha grabación ¿es referida a grabación de llamadas y/o grabación de pantallas?	26/01/2022	Se refiere a grabación de llamadas.
76	Pliego de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.3.3. Puesto. Página 83	14/01/2022	El requerimiento 5 referente al puesto en el concepto de teletrabajo referencia a las mismas prestaciones técnicas que en el modelo presencial. La pregunta es ¿es necesario disponer de la funcionalidad de escaneo de documentos en el modelo de teletrabajo?	26/01/2022	No se hace necesario disponer de la funcionalidad de escaneo de documentos en teletrabajo.
77	Anexos 10, 11, 12 y 13	Oferta económica	14/01/2022	En el concepto a cotizar “llamada saliente” indican lo siguiente: “debe incorporar los costes de gestión y el coste asociado al tráfico de llamada” para los lotes 2 y 3; sin embargo, para los lotes 1 y la cotización integradora no indican nada al respecto; sin embargo en la página 86 del pliego de prescripciones técnicas si queda indicado. Entendemos que se trata de un error y	26/01/2022	En el concepto a cotizar “llamada saliente” debe incorporar los costes de gestión y el coste asociado al tráfico de la llamada en todos los lotes.

				el dato correcto es el indicado en el pliego. Solicitamos confirmación		
78	Pliego de Prescripciones Técnicas	Apartado 1.6.1.2. Bases de cotización. Página 85	14/01/2022	¿podrían indicarnos qué se entiende por hora dedicada de agente en las cotizaciones para los servicios Acciones Comerciales puntuales y Coste de Formación agentes? ¿hora presencial ya sea en plataforma o en modelo de teletrabajo o bien hora productiva?	26/01/2022	Se debe de cotizar el precio hora de un agente ya sea en plataforma o en teletrabajo con dedicación a Acciones Comerciales puntuales y/o Coste de Formación agentes.
79	Pliego de Prescripciones Técnicas	Apartado 1.7. Anexos. Información histórica y volumetría	14/01/2022	¿podrían indicarnos los pesos de idiomas de atención para los servicios Atención Back Office Web así como para Redes Sociales?	26/01/2022	No disponemos de esta información.
80	Pliego de Prescripciones Técnicas	Apartado 1.7. Anexos. Información histórica y volumetría	14/01/2022	¿podrían indicarnos las volumetrías por día de la semana y franja horaria para los servicios Atención Back Office Web así como para Redes Sociales?	26/01/2022	No disponemos de esta información.
81	Pliego de condiciones generales	Apartado C) Presupuesto de licitación. Página 5	14/01/2022	¿Podrían indicarnos los precios máximos de licitación tenidas en cuenta para cada uno de los conceptos cotizables y lotes correspondientes para la obtención de 24.380.350,68 € para dichos lotes y 3 años de servicio?	26/01/2022	Se adjunta archivo Resumen Presupuesto Licitación
82	Pliego de Prescripciones técnicas	General	14/01/2022	¿Podrían indicarnos la fecha aproximada de inicio del servicio?	26/01/2022	El servicio se iniciará una vez formalizado el Acuerdo Marco realizada la transición del actual prestatario del servicio al nuevo adjudicatario.
83	Pliego de condiciones generales	Apartado V) información complementaria. Página 5	14/01/2022	¿Cómo darán respuesta a las preguntas planteadas por los licitadores? ¿en el perfil de contratación de Suez Spain tal como indican para la actualización de pliegos en la página 7 del pliego de condiciones generales o bien vía mail?	26/01/2022	Todas las respuestas se publicarán en el perfil del contratante
84	Pliego de condiciones generales	Anexo 17 "Acuerdo del encargado del tratamiento"	14/01/2022	Confirmar que el Anexo 17 "Acuerdo del encargado del tratamiento" no deberá ser cumplimentado por el licitador, siendo necesaria dicha cumplimentación a la adjudicación del servicio.	26/01/2022	Ver cláusula 31.4 del PCG



85	Pliego de condiciones generales. Cuadro Resumen	Cuadro Resumen Apartado N) PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS Página 6	14/01/2022	<p>En dicho apartado indica que la presentación de las ofertas se realizará en formato papel y electrónico en la dirección indicada para tal fin. ¿podrían confirmarnos que es de este modo y la presentación no es por vía telemática?</p> <p>En caso de ser por la plataforma de contratación ¿nos podrían facilitar el link para poder licitar? De la misma forma en caso de ser por esta segunda opción ¿podrían confirmarnos que documentación del sobre nº 2 "Proposición económica y técnica" pueden ser varios archivos (uno por cada uno de los criterios valorables) o bien la plataforma únicamente permite la subida de un archivo por cada uno de los sobres (nº1 documentación general y nº2 Proposición económico y técnica)?</p>	26/01/2022	La presentación de ofertas se debe realizar según se indica en el apartado N del Cuadro Resumen del PCG.
86	Pliego de Prescripciones Técnicas	Apartado 2.2.1. Tipo de Indicadores. Página 105	14/01/2022	En el primero de los cuadros de penalizaciones de dicha página indica que el Código Indicados es nivel de servicio. Entendemos que se trata del Servicio Factura Digital. ¿Estamos en lo cierto?	26/01/2022	El código de indicador del "Nivel de servicio (NDS)" corresponde al tercer indicador del cuadro de la página 99.
87	Pliego de condiciones generales	Cláusula 9 Contenido de las ofertas. Página 14	14/01/2022	<p>Solicitamos aclaración sobre la documentación a presentar en el Sobre 2. Deberemos de Presentar una oferta Técnica por cada uno de los lotes + la oferta integradora o bien una única oferta diferenciando en el mismo documento las particularidades de cada uno de los lotes?.</p> <p>En el caso de ser la primera de las opciones entendemos que se dispondrá de un máximo de 38 página (con la extensión determinada en pliegos para cada uno de los apartados) para cada uno de los lotes. Solicitamos aclaración.</p>	26/01/2022	Cláusula 9.1. <i>para el supuesto de que se formule oferta para diferentes lotes, la documentación incluida en el Sobre nº2 deberá estar debidamente identificada y separada por lotes</i>

88	Pliego de condiciones generales	Cláusula 9 Contenido de las ofertas. Página 14	14/01/2022	En la oferta técnica dada la extensión de páginas indicadas en cada uno de los criterios valorables (páginas 83 en adelante) ¿se permiten documentos anexos o únicamente disponemos de la extensión indicada en el campo “formato de la respuesta”	26/01/2022	Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.
89	Pliegos de prescripciones técnicas	1.5.1.4. Ratios. Página 44	14/01/2022	¿podrían indicarnos cuáles son las funciones del perfil “personas de soporte”?	26/01/2022	Las funciones de soporte se encuentran descritas en el capítulo 1.5.1.2 Perfiles. Estos perfiles son: Técnico de Formación y Quality, Técnico de Planificación y Conducción, Técnico de Mejora Continua y Proyectos y Técnico de Infraestructuras. Todos estos perfiles son considerados “personas de soporte”
90	Pliegos de prescripciones técnicas	1.5.1.5. reclutamiento y selección y 1.5.1.6. Formación	14/01/2022	¿se requiere una o varias figuras con dedicación en exclusiva o bien será a demanda del servicio?	26/01/2022	La dedicación del departamento de reclutamiento y selección del licitador no tiene por qué ser en exclusiva para este servicio.
91	Pliegos de prescripciones técnicas	Apartado 1.5.2.2. Evaluación de la calidad ofrecida y Apartado 1.5.2.6. Requisitos de la gestión de las operaciones Páginas 49 y 53	14/01/2022	Observamos discrepancia en número de monitorizaciones en los apartados 1.5.2.2. y 1.5.2.6. ¿cuál sería el correcto a tener en cuenta en la oferta? Página 49, apartado 1.5.2.2. Evaluación de la calidad ofrecida, indica que 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. Pag 53 apartado 1.5.2.6. Requisitos de la gestión de las operaciones, indica 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.	26/01/2022	El número de monitorizaciones a realizar será de 2 mensuales para agentes con más de 3 meses de antigüedad en el servicio y de 4 para antigüedad inferior a 3 meses.

92	Pliegos de prescripciones técnicas	<p>Apartado 1.5.1.4. Ratios Página 43</p> <p>Apartado 2.5.14. Ratios Página 130</p> <p>Apartado 3.5.41. Ratios Página 192</p>	14/01/2022	<p>En los apartados de ratios para los 3 lotes (1.5.1.4. Página 43, 2.5.14. Página 130 y 3.5.41. Página 192) indican un número de perfiles de soporte exclusivo Más concretamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lote1: 2</li> <li>- Lote 2</li> <li>- Lote 3: 2.</li> </ul> <p>El pliegos se describen 4 perfiles de soporte distintos; siendo estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnico de Formación y Quality</li> <li>- Técnico de Planificación y Conducción</li> <li>- Técnico de mejora continua y proyectos</li> <li>- Técnico de Infraestructuras</li> </ul> <p>y en los apartados de ratios no específica de cuáles se trata.</p>	26/01/2022	<p>Los FTEs indicados para cada lote corresponden al total horas dedicadas de forma conjunta para todos los perfiles de soporte.</p> <p>Estos perfiles son: Técnico de Formación y Quality, Técnico de Planificación y Conducción, Técnico de Mejora Continua y Proyectos y Técnico de Infraestructuras. La suma de la dedicación de todos estos 4 perfiles debe corresponder a los FTEs indicados.</p>
93	Pliego de Prescripciones Técnicas	2.7. Anexos Página 163	14/01/2022	¿Podrían facilitarnos los %'s de una semana tipo sin redondeo? Realizando el sumatorio del cuadro facilitado el resultado es de 106%.	26/01/2022	26, 23, 21, 16 y 14% de lunes a viernes.
94	Pliego de Prescripciones Técnicas	3.7. Anexos Página 235	14/01/2022	¿Podrían Facilitarnos los %'s de llamadas por franja horaria de emisión de llamadas de la página 235?	26/01/2022	No disponemos de esta información.
95	Pliego de Prescripciones Técnicas	3.7. Anexos Página 236	14/01/2022	¿Podrían facilitarnos los TMOs de la página 236 diferenciando la recepción de llamadas de la emisión?	26/01/2022	El TMO incluye la llamada saliente si la hubiera.
96	Pliego Técnico AGBAR	43	14/01/2022	¿El perfil Técnico en infraestructura es en exclusiva para SUEZ?	26/01/2022	No es imprescindible exclusividad.
97	Pliego Técnico AGBAR	49	14/01/2022	En el punto 1.5.2.1. Evaluación de la calidad percibida se comenta de la existencia de un CRM propiedad de SUEZ ¿De qué proveedor se trata? ¿Es accesible desde webservices? ¿Es accesible por internet?	26/01/2022	AquaIS CRM es un desarrollo propio accesible desde web services y también por internet.
98	Pliego Técnico AGBAR	49	14/01/2022	<p>En el punto 1.5.2.1. Evaluación de la calidad percibida se habla sobre la gestión de envío automatizado de encuestas. Se pregunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el lote 1, escenario 1, ¿Quién aporta la</li> </ul>	26/01/2022	<p>En el escenario 1 la solución es del licitador.</p> <p>En el escenario 2 la solución es de Suez.</p> <p>En el escenario 3 la solución es del licitador.</p>

				<p>solución?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el lote 1, escenario 2, ¿Quién aporta la solución?</li> <li>• Para el lote 1, escenario 3, ¿Quién aporta la solución?</li> </ul>		
99	Pliego Técnico AGBAR	62	14/01/2022	Para el Lote 1, escenario 1. En el punto 1.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales, en la Capa de Gestión de Contactos se habla sobre la herramienta IVR. ¿Se requiere TTS, ASR o ambos?	26/01/2022	Puede ser TTS.
100	Pliego Técnico AGBAR	62	14/01/2022	Para el Lote 1, escenario 1. En el punto 1.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales, en la Capa de Gestión de Contactos se habla de la conexión CTI/API ¿Qué datos? ¿Cómo es el formato? ¿cómo será la comunicación?	26/01/2022	Comunicación vía Rest API y datos del cliente proporcionados por Suez.
101	Pliego Técnico AGBAR		14/01/2022	Para el Lote 1, escenario 1. En el punto 1.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales, en la Capa de Gestión de Contactos se habla conexión de aplicativos Suez. ¿Qué tipo de aplicativos son? ¿De cuántos aplicativos hablamos? ¿Se sabe el consumo de cada uno?	26/01/2022	Aplicativos propios de Suez AquaCIS CF (ERP gestión de clientes) y AquaCIS CRM. Conexión dedicada. Consumo vía aplicación escritorio y navegador web.
102	Pliego Técnico AGBAR	64	14/01/2022	Para el Lote 1, escenario 1. En el punto 1.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales en el apartado de Grabación de interacciones se menciona el formato NMF. ¿Se contempla otros formatos?	26/01/2022	En la actualidad el formato es NMF pero no se descarta el cambio a WAV u otro formato estándar de mercado.
103	Pliego Técnico AGBAR	66	14/01/2022	Para el Lote 1, escenario 1. En el punto 1.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales, en el apartado de Gestión de Workforce (WFM), se habla sobre la integración a una solución BI. ¿Esta solución es aportado por Adjudicatario o por SUEZ?	26/01/2022	La solución BI es aportada por Suez.
104	Pliego Técnico AGBAR	70	14/01/2022	Para el lote 1, escenario 1, en el punto 1.5.3.2.2.2. Aspectos técnicos de valoración de la arquitectura funcional se habla sobre la grabación de navegación del agente. ¿Cuánto tiempo se requiere mantener esta	26/01/2022	Es un aspecto técnico de valoración, se valorará la propuesta realizada por el licitador.

				grabación? ¿Hay que realizar entrega de estas grabaciones?		
105	Pliego Técnico AGBAR	-	14/01/2022	¿Se contempla licencias ofimáticas en el Lote 1, escenario 1? ¿Qué tipo de licencias? ¿Cuántas licencias?	26/01/2022	No se contemplan licencias.
106	Pliego Técnico AGBAR	-	14/01/2022	¿Se contempla licencias ofimáticas en el Lote 1, escenario 2? ¿Qué tipo de licencias? ¿Cuántas licencias?	26/01/2022	No se contemplan licencias
107		-	14/01/2022	¿Se contempla el teletrabajo en el Lote 1, escenario 1? ¿Qué porcentaje?	26/01/2022	Se contempla el teletrabajo en todos los escenarios
108		-	14/01/2022	¿Se contempla el teletrabajo en el Lote 1, escenario 2? ¿Qué porcentaje?	26/01/2022	Se contempla el teletrabajo en todos los escenarios
109	Pliego Técnico AGBAR	74	14/01/2022	Para el Lote 1, escenario 2. En el punto 1.5.3.2.4.1. Requisitos funcionales, en la Capa de Gestión de Contactos se habla sobre la herramienta IVR. ¿Se requiere TTS, ASR o ambos?	26/01/2022	En el escenario 2 no se requiere IVR. En el escenario 3 (el punto al que se hace referencia en la pregunta) puede ser TTS.
110	Pliego Técnico AGBAR	74	14/01/2022	Para el Lote 1, escenario 3. En el punto 1.5.3.2.4.1. Requisitos funcionales, en la Capa de Gestión de Contactos se habla de la conexión CTI/API ¿Qué datos? ¿Cómo es el formato? ¿Cómo será la comunicación?	26/01/2022	API Rest. Datos: estado del contrato, estado de la deuda, etc.
111	Pliego Técnico AGBAR	76	14/01/2022	Para el Lote 1, escenario 3, en el punto 1.5.3.2.4.1. Requisitos funcionales, apartado de Grabación de interacciones, se menciona el formato NMF. ¿Se contempla otros formatos?	26/01/2022	En la actualidad el formato es NMF pero no se descarta el cambio a WAV u otro formato estándar de mercado.
112	Pliego Técnico AGBAR	76	14/01/2022	Para el Lote 1, escenario 3. En el punto 1.5.3.2.4.1. Requisitos funcionales, en el apartado de Grabación de interacciones se menciona el formato NMF. ¿Se contempla otros formatos?	26/01/2022	En la actualidad el formato es NMF pero no se descarta el cambio a WAV u otro formato estándar de mercado.

113	Pliego Técnico AGBAR	77	14/01/2022	Para el Lote 1, escenario 3. En el punto 1.5.3.2.4.1. Requisitos funcionales, en el apartado de Gestión de Workforce (WFM) y página 78 reporting, se habla sobre la integración a una solución BI. ¿Esta solución es aportado por Adjudicatario o por SUEZ?	26/01/2022	La solución BI es aportada por Suez.
114	Pliego Técnico AGBAR	82	14/01/2022	Para el Lote 1, escenario 3. En el punto 1.5.3.3. Puesto, se habla sobre solución de herramienta ofimática. ¿Qué tipo de licenciamientos se contempla? ¿Se requiere por puestos?	26/01/2022	No se contemplan licencias
115	Pliego Técnico AGBAR	145	14/01/2022	Para el lote 2, escenario 1, en el punto 2.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales, en la Capa de Gestión de Contactos se habla sobre la herramienta IVR. ¿Se requiere TTS, ASR o ambos?	26/01/2022	No se requiere.
116	Pliego Técnico AGBAR	145	14/01/2022	Para el lote 2, escenario 1, en el punto 2.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales, en la Capa de Gestión de Contactos se habla de la conexión CTI/API ¿Qué datos? ¿Cómo es el formato? ¿Cómo será la comunicación?	26/01/2022	Comunicación vía Rest API y datos del cliente proporcionados por Suez.
117	Pliego Técnico AGBAR	145	14/01/2022	Para el lote 2, escenario 1, en el punto 2.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales, en la Capa de Gestión de Contactos, se habla de conexión a aplicativos Aigües de Barcelona, ¿Qué tipo de aplicativos son? ¿De cuántos aplicativos hablamos? ¿Se sabe el consumo de cada uno?	26/01/2022	Un único aplicativo, el CRM de Siebel.
118	Pliego Técnico AGBAR	149-150	14/01/2022	Para el lote 2, escenario 1, en el punto 2.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales, en WFM y reporting se habla de integración con una solución BI ¿Esta solución es aportado por Adjudicatario o por Aigüe de Barcelona?	26/01/2022	Es aportada por Aigües de Barcelona
119	Pliego Técnico AGBAR	153	14/01/2022	Para el Lote 2, escenario 1, en el punto 2.5.3.2.2.2. Aspectos técnicos de valoración de la arquitectura funcional. Se habla de entregar informe de la integración de canales de entrada, teléfono, correo,	26/01/2022	Ver apartado 2.1 Carta de Servicios

				web, whatsapp, RRSS. Entendemos que esto no aplica al no ofrecer el servicio en el Lote 2		
120	Pliego Técnico AGBAR	154	14/01/2022	Para el Lote 2, escenario 1, en el punto 2.5.3.2.2.2. Aspectos técnicos de valoración de la arquitectura funcional. Se habla de la capacidad de integración con solución CRM. ¿De qué proveedor se trata? ¿Es accesible desde webservices? ¿Es accesible por internet?	26/01/2022	El CRM de Aigües de Barcelona es Siebel, accesible desde internet explorer mediante línea dedicada Macrolan.
121	Pliego Técnico AGBAR	154	14/01/2022	Para el Lote 2, escenario 1, en el punto 2.5.3.2.2.2. Aspectos técnicos de valoración de la arquitectura funcional. Se habla de la grabación de navegación de agentes. ¿Cuánto tiempo se requiere mantener esta grabación? ¿Hay que realizar entrega de estas grabaciones?	26/01/2022	Ver apartado 2.5.3.2.2.1 "Grabación de interacciones".
122	Pliego Técnico AGBAR	-	14/01/2022	¿Se contempla licencias ofimáticas en el Lote 2, escenario 1? ¿Qué tipo de licencias? ¿Cuántas licencias?	26/01/2022	Para la prestación estricta del servicio no se contemplan. El licitador deberá disponer de las licencias ofimáticas y de software que le sean necesarias en el escenario 1.
123	Pliego Técnico AGBAR	158	14/01/2022	Para el Lote 2, escenario 2, en el punto 2.5.3.3. Puesto, se habla de herramientas ofimáticas ¿Qué tipo de licencias? ¿Cuántas licencias?	26/01/2022	Para la prestación estricta del servicio no se contemplan. El licitador deberá disponer de las licencias ofimáticas y de software que le sean necesarias en el escenario 2.
124	Pliego Técnico AGBAR	-	14/01/2022	¿Se contempla el teletrabajo en el Lote 2, escenario 1? ¿Qué porcentaje?	26/01/2022	Se contempla el teletrabajo en todos los escenarios
125	Pliego Técnico AGBAR	-	14/01/2022	¿Se contempla el teletrabajo en el Lote 2, escenario 2? ¿Qué porcentaje?	26/01/2022	Se contempla el teletrabajo en todos los escenarios
126	Pliego Técnico AGBAR	-	14/01/2022	¿Se contempla el uso de aplicativos en el Lote 2, escenario 2? ¿Con qué aplicativos se realiza la conectividad? ¿Se sabe el consumo de cada aplicativo? ¿Cómo nos conectamos?	26/01/2022	En el escenario 2 las aplicaciones de negocio son facilitadas por Aigües de Barcelona, mediante conexión por internet. La conectividad se describe en el apartado del lote



						2 "2.5.3.2.1. Requerimientos tecnológicos mínimos para los dos escenarios"
127	Pliego técnico	-	18/01/2022	Lotes 1, 2 y 3: La conectividad para los enlaces Trunk SIP ¿deben ser a través de líneas dedicadas?	26/01/2022	Sí.
128	Pliego técnico	-	18/01/2022	Lotes 1, 2 y 3: Necesitaríamos conocer la ubicación de los puntos de conexión disponibles en SUEZ sobre los que conectar los enlaces TRUNK SIP y que operadores están disponibles para poder configurar VRFs	26/01/2022	Genesys BYOC Cloud los endpoints se encuentran en la localización Amazon Web Service de Dublin (Unión Europea). En cuanto a los operadores de Telefonía disponibles, con este escenario únicamente Telefónica, ya que los vSBCs trabajan únicamente contra la NGN de Telefónica.
129	Pliego técnico	58	18/01/2022	Lote 1: Necesitaríamos disponer de la ubicación de los puntos de conexión a la red corporativa de SUEZ	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 50.
130	Pliego técnico	59	18/01/2022	Lote 1, escenario 1: ¿Cómo facilitará SUEZ la conectividad del adjudicatario hacia las soluciones de gestión de clientes para las interacciones no-voz?	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 50.
131	Pliego técnico	59	18/01/2022	Lote 1, escenario 2: ¿Cómo facilitará SUEZ la conectividad del adjudicatario hacia la gestión de contactos omnicanal propiedad de SUEZ?	26/01/2022	En el apartado "1.5.3.2.3.1. Requisitos funcionales / Comunicaciones" se describe los requisitos a cumplir por el adjudicatario respecto a la conectividad hacia la gestión de contactos omnicanal. La gestión de contactos omnicanal propiedad de SUEZ tiene acceso desde internet.
132	Pliego técnico	60	18/01/2022	Lote 1, escenario 3: ¿Cómo enrutará SUEZ los contactos recibidos hacia la solución de contactos ofrecida por el adjudicatario?	26/01/2022	Mediante un TRUNK SIP por protocolo TLS.
133	Pliego técnico	61	18/01/2022	Lote 1: ¿Cuál es el caudal de voz y caudal de datos (kbps) necesario a reservar por puesto de agente en cada escenario del lote 1?	26/01/2022	Es responsabilidad del adjudicatario dimensionar correctamente el networking de su plataforma para cumplir con todos los requisitos que se solicitan en el pliego técnico. Únicamente como referencia se facilitan: a) Para la conectividad requerida en

						<p>“1.5.3.2.1. Requerimientos tecnológicos mínimos para los tres escenarios” y referenciada en la respuesta a la consulta 50, el caudal del acceso estará en torno a los 100Mbps.</p> <p>b) Para la conectividad requerida en “1.5.3.2.3.1. Requisitos funcionales / Comunicaciones” el adjudicatario podrá utilizar la calculadora siguiente <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/bandwidth-calculator/">https://help.mypurecloud.com/articles/bandwidth-calculator/</a></p>
134	Pliego técnico	82	18/01/2022	Lote 1: Puesto software ofimática: Necesitamos nos puedan confirmar si es necesario MS Office licenciado o Apache Open Office	26/01/2022	El adjudicatario deberá decidir cuál de las dos opciones es la más adecuada en función de su política corporativa de aplicaciones, ya que ambas opciones son válidas.
135	Pliego técnico	141	18/01/2022	Lote 2: Necesitamos conocer el caudal de datos (Kbps) necesario a reservar por puesto agente en cada escenario del lote 2	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 133
136	Pliego técnico	143	18/01/2022	Lote 2: Escenario 1: Necesitamos nos indiquen fabricante/versión de la solución de gestión de clientes propiedad de Aigües de Barcelona	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 20
137	Pliego técnico	143	18/01/2022	Lote 2: Escenario 1: Necesitamos nos puedan indicar cuales son las capacidades de integración que dispone la solución de gestión de clientes propiedad de Aigües de Barcelona para integrarse con la solución de telefonía ofrecida por el adjudicatario	26/01/2022	La solución a integrar con telefonía es SIEBEL
138	Pliego técnico	1.5.1.4 / Página 44	18/01/2022	¿Cuáles son las funciones del personal de soporte?	26/01/2022	Las funciones de soporte se encuentran descritas en el capítulo 1.5.1.2 Perfiles. Estos perfiles son: Técnico de Formación y Quality, Técnico de Planificación y Conducción, Técnico de Mejora Continua y Proyectos y Técnico de Infraestructuras. Todos estos perfiles son

						considerados "personas de soporte"
139	Pliego técnico	1.5.2 / Página 49	18/01/2022	Para las encuestas en atención back office, lanzadas de forma automática a través de CRM de SUEZ, ¿nos pueden indicar el alcance la línea de informes? ¿Tiene alcance agente?	26/01/2022	Sí, las encuestas tienen alcance hasta el nivel de agente.
140	Pliego técnico	1.5.2.2 / Página 49	18/01/2022	¿Nos pueden indicar cual es la política de muestreo actual para la realización de los monitoreos mensuales en cada uno de los lotes?	26/01/2022	La propuesta del licitador se debe ajustar a lo requerido en el PPT.
141	Pliego técnico	1.5.2.3 / Página 52	18/01/2022	En el punto que se indica: 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. ¿Se refiere a la posibilidad de realizar una conversación a tres bandas, usuario, agente y evaluador? ¿O a poder dirigirse al agente en privado para realizar correcciones o apuntes de forma on line?	26/01/2022	Se podrá dirigir al agente en privado para realizar correcciones o apuntes de forma on line.
142	Pliego técnico	1.5.3.2.2.2 / Página 70	18/01/2022	¿Nos pueden indicar el % de las grabaciones que deben de realizarse con video y audio?	26/01/2022	Es un aspecto técnico de valoración, se valorará la propuesta realizada por el licitador.
143	Pliego técnico	2.5.1.6 / Página 131	18/01/2022	En el punto Habilidades en comunicación oral y escrita (idioma) ¿Se requiere algún tipo de certificado oficial para el catalán?	26/01/2022	No se requiere certificado oficial.
144	Pliego técnico	2.5.3.2.2.2./ Página 154	18/01/2022	¿Nos pueden indicar el % de las grabaciones que deben de realizarse con video y audio?	26/01/2022	Es un aspecto técnico de valoración, se valorará la propuesta realizada por el licitador.
145	Pliego técnico	3.5.3.2.2.2./ Página 217	18/01/2022	¿Nos pueden indicar el % de las grabaciones que deben de realizarse con video y audio?	26/01/2022	Es un aspecto técnico de valoración, se valorará la propuesta realizada por el licitador.
146	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	1.2. INDICADORES OBJETIVO /19	18/01/2022	Las distintas penalizaciones, especialmente las que corresponden al NDS mensual y diario, ¿son acumulativas? ¿Existe un % máximo de penalizaciones mensuales	26/01/2022	Sí, son acumulativas y no existe un máximo.
147	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	1.5.1.4. Ratios/ Pág.43	18/01/2022	En los puestos requeridos se indica la necesidad de contar con 2 personas de soporte. ¿Qué perfil/rol	26/01/2022	Los 2 FTEs indicados corresponden al total horas dedicadas de forma conjunta para todos los

				tendrían esas personas?		perfiles de soporte. Estos perfiles son: Técnico de Formación y Quality, Técnico de Planificación y Conducción, Técnico de Mejora Continua y Proyectos y Técnico de Infraestructuras. La suma de la dedicación de todos estos 4 perfiles deben corresponder a los 2 FTEs indicados. Las funciones de soporte se encuentran descritas en el capítulo 1.5.1.2 Perfiles.
148	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	1.5.3.2.2.1. y 1.5.3.2.4 Requisitos funcionales. Integración entorno de Voz y Datos / Pág.67 - 78	18/01/2022	Se indica que sobre los números geográficos que indique SUEZ se configurará números 900. ¿Quién soporta el coste del tráfico de esta línea? ¿Qué porcentaje del volumen de actividad se atiende por estos números?	26/01/2022	El coste de tráfico de las líneas 900 es soportado por Suez.
149	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	1.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales / Pág.69	18/01/2022	Se indica que se deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos. ¿Estas 4 horas están incluidas en las 30 horas de formación continua?	26/01/2022	Sí, están incluidas.
150	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	1.7. ANEXOS / Pág.87	18/01/2022	El volumen de llamadas indicado en el histórico, ¿son entrantes o atendidas?	26/01/2022	Llamadas entrantes.
151	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	1.7. ANEXOS / Pág.90	18/01/2022	A partir del mes de junio, se observa un incremento importante de las llamadas en gallego, ¿a qué es debido? ¿podemos considerar que ese será el volumen futuro en ese idioma?	26/01/2022	El incremento es debido al ofrecimiento de la selección de idioma en la IVR. Sí.
152	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	1.7. ANEXOS / Pág.90	18/01/2022	¿Qué volumen anual de llamadas saliente se estima? ¿Cuál es el TMO de estas llamadas?	26/01/2022	Es a demanda según campaña, no hay volumetría ni TMO de referencia.
153	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	2.2 INDICADORES OBJETIVO / Pág.103	18/01/2022	Las distintas penalizaciones, especialmente las que corresponden al NDS mensual y diario, ¿son acumulativas? ¿Existe un % máximo de penalizaciones mensuales?	26/01/2022	Son acumulativas y no existe un % máximo de penalización.

154	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	2.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales / Pág.150	18/01/2022	Se indica que sobre los números geográficos que indique SUEZ se configurarán números 900. ¿Quién soporta el coste del tráfico de esta línea? ¿Qué porcentaje del volumen de actividad se atiende por estos números?	26/01/2022	El coste de tráfico de las líneas 900 es soportado por Suez.
155	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	2.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales / Pág.152	18/01/2022	Se indica que se deberá realizar un mínimo de 4 horas de formación a los agentes y personal de soporte implicado en el ámbito de protección de datos. ¿Estas 4 horas están incluidas en las 30 horas de formación continua?	26/01/2022	Sí, están incluidas.
156	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	2.7. ANEXOS / Pág.163	18/01/2022	¿Qué volumen anual de llamadas saliente se estima? ¿Cuál es el TMO de estas llamadas?	26/01/2022	3600 llamadas/año aprox. No se dispone de TMO saliente.
157	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	2.7. ANEXOS / Pág.165	18/01/2022	¿Cuál es el TMO de cada una de las tipologías de llamadas de Atención Comercial?	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 58.
158	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	2.7. ANEXOS / Pág.166	18/01/2022	¿Cuál es el TMO de cada una de las tipologías de casos gestionados?	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 58.
159	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	3.2.1. TIPO DE INDICADORES	18/01/2022	Las distintas penalizaciones, ¿son acumulativas? ¿Existe un % máximo de penalizaciones mensuales?	26/01/2022	Son acumulativas y no existe un % máximo de penalización.
160	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	3.5 REQUISITOS / Pág.188	18/01/2022	En el Lote 3 se distinguen dos servicios, ¿se puede plantear un modelo multiskill en el que el mismo equipo de asesores atendiera los dos servicios?	26/01/2022	Si, se puede plantear.
161	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	3.5.1.6. Formación / Pág. 196	18/01/2022	La formación indicada, ¿es común para los dos servicios del Lote?	26/01/2022	No es común a los dos servicios.
162	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	3.5.3.2.2.1. Requisitos funcionales / Pág. 213 - 226	18/01/2022	Se indica que sobre los números geográficos que indique SUEZ se configurarán números 900. ¿Quién soporta el coste del tráfico de esta línea? ¿Qué porcentaje del volumen de actividad se atiende por estos números?	26/01/2022	El coste de tráfico de las líneas 900 es soportado por Suez/Agbar
163	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	3.7 ANEXOS / Pág.235	18/01/2022	¿Podrían facilitar en formato tabla los % de llamadas por tramos que se reflejan en los gráficos?	26/01/2022	 Actividad franjas Averías Servicio1.xls

164	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	3.7 ANEXOS / Pág.237	18/01/2022	Para el cálculo del consumo telefónico, ¿podrían indicar el TMO de las llamadas salientes o, en su caso, el % que supone sobre el TMO global?	26/01/2022	No disponemos de esa información
165	PCG ANEXO NÚM. 10 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 1		18/01/2022	¿A cuántos meses corresponde el volumen de actividad indicado para el 2022 de los distintos servicios? ¿A qué se deben los cambios en las distintas volumetrías?	26/01/2022	A 12 meses. Los cambios se deben a la previsión de crecimiento de canales digitales y automatizaciones previstas.
166	PCG ANEXO NÚM. 10 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 1		18/01/2022	En los importes totales para cada uno de los Escenarios, ¿se han de incluir los importes correspondientes a “Otros aspectos a cotizar” (Acciones comerciales puntuales, formación y salientes)? En caso afirmativo, y para poder realizar el cálculo, ¿qué volumen anual se estima para cada uno de ellos?	26/01/2022	No. Para realización oferta económica complementar el archivo con: ANEXOS 10-13. PROPOSICIÓN ECONÓMICA LIC CONTACT-CENTER 2021_C19_1501 v1
167	PCG ANEXO NÚM. 11 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 2		18/01/2022	¿A cuántos meses corresponde el volumen de actividad indicado para el 2022 de los distintos servicios? ¿A qué se deben los cambios en las distintas volumetrías?	26/01/2022	A 12 meses. Los cambios se deben a previsiones de digitalización.
168	ECONÓMICA – LOTE 2		18/01/2022	En los importes totales para cada uno de los Escenarios, ¿se han de incluir los importes correspondientes a “Otros aspectos a cotizar”? (Acciones comerciales puntuales, formación, atención RRSS y llamadas salientes) En caso afirmativo, y para poder realizar el cálculo, ¿qué volumen anual se estima para cada uno de ellos?	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 166
169	PCG ANEXO NÚM. 13 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 3		18/01/2022	¿A cuántos meses corresponde el volumen de actividad indicado para el 2022 de los distintos servicios? ¿A qué se deben los cambios en las distintas volumetrías?	26/01/2022	En el Lote 3 no se identifican cambios en las volumetrías de cada servicio.
170	PCG ANEXO NÚM. 13 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 3		18/01/2022	En los precios a ofertar del Servicio 1 aparece el mismo número de eventos que en el Servicio 2, entendemos que se trata de un error, ¿es correcto?	26/01/2022	Correcto. Se publica nueva versión de ANEXOS 10-13. PROPOSICIÓN ECONÓMICA LIC CONTACT-CENTER 2021_C19_1501 v1, para la elaboración de ofertas

	PCG ANEXO NÚM. 13 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA INTEGRADORA					
171	PCG CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN / Pág. 5	18/01/2022	¿Cuál es la fecha prevista de inicio del Servicio?	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 82
172	PCG CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	Cláusula 9, Página 18	18/01/2022	¿Quién será el responsable de realizar la auditoría de cumplimiento de los requerimientos de nivel medio de seguridad? ¿Podrá realizarse por una empresa contratada por el proveedor?	26/01/2022	El ADJUDICATARIO deberá superar la auditoría 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 En el caso que fuera necesaria, deberá contratarla el ADJUDICATARIO.
173	PCG CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	Cláusula 43, página 49	18/01/2022	En caso de superar la auditoría inicial de las medidas de seguridad requeridas, ¿será imprescindible obtener la certificación de nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad en el plazo de 6 meses, tal como se indica en las condiciones de resolución del acuerdo marco?	26/01/2022	Sí, tal y como indica la cláusula.31.4 del PCG y será causa de resolución según se indica en la cláusula 43.1 del PCG.
174	Pliego técnico	-	18/01/2022	Lote 1, 2 y 3. Trunk SIP SBCs: ¿Acepta Canal SUEZ establecer los trunk SIP entre SBCs (SUEZ-Adjudicatario) mediante accesos internet?	26/01/2022	Sí, los trunksip se necesitan para conectar con Genesys, que está en internet.
175	Pliego de condiciones generales	Apartado C) Presupuesto de licitación Página 5	19/01/2021	Los importes para cada uno de los lotes (globales por 3 años de servicio) corresponden a las gestiones a los precios a ofertar por servicio P.e. en el lote 1:	26/01/2022	Ver archivo Resumen Presupuesto Licitación donde no se incluyen los otros aspectos a cotizar.  Se ha contemplado el Escenario 1 en todos los Lotes, para la elaboración del presupuesto de



				<div>Servicios</div> <div>Atención Telefónica Comercial</div> <div>Atención del Back Office Web</div> <div>Volumen gestiones totales previstas Gestionadas</div> <div>Volumen gestiones totales previstas Reasignadas</div> <div>Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)</div> <div>o también incluye</div> <div>Otros aspectos a cotizar</div> <div>Acciones comerciales puntuales</div> <div>Coste Formación agentes</div> <div>Coste llamada saliente contestada</div> <div>De igual forma, qué escenario tecnológico se ha contemplado para el máximo de licitación por Lote.</div>		Licitación.
176	Pliego de condiciones generales	<p>Apartado 9.3. Contenido del Sobre nº 1. F) Documentación acreditativa</p> <p>Página 17</p>	19/01/2022	<p>En cuanto a las referencias de proyecto:</p> <p>iii. Haber realizado como mínimo DOS (2) proyectos de gran envergadura en el curso de los TRES (3) últimos años.</p> <p>¿Valdría presentar los dos clientes/proyectos para los 3 lotes o bien se requiere 2 referencias para cada uno de los lotes, siendo el total de 6?</p>	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 26
177	PCG CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	<p>CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN / Pág. 5N</p>	18/01/2022	<p>Se indica que el valor estimado del acuerdo marco es de 51.126.984,61 €, IVA no incluido, que entendemos corresponde a los 3 años de contrato y a las dos prórrogas. Sin embargo, el presupuesto máximo de licitación de los 3 lotes para los 3 años es de 24.380.350,68 € que, proyectado a 5 años incluyendo las prórrogas, haría un total de 40.633.917,80 €. ¿A qué responde la diferencia entre ambos importes que</p>	26/01/2022	<p>El Valor estimado del Acuerdo Marco incluye, las prórrogas, más el 20% de la modificación del contrato y los 9 meses de prórroga forzosa. Ver detalle en el archivo Resumen Presupuesto Licitación</p>

				asciende a 10.493.066,81 €?		
178	ANEXO NÚM. 16 - CONDICIONES LABORALES PERSONAL A SUBROGAR LIC CONTACT-CENTER (2021_C19_1501)		18/01/2022	En el listado de personal a subrogar del Lote 1 aparecen 19 trabajadores en el site de Bergondo. En los pliegos de la licitación no encontramos referencia a esa ubicación. ¿A día de hoy están activos en el Servicio? ¿Habría que subrogar a ese grupo de trabajadores? En caso afirmativo, ¿dónde se localizaría su centro de trabajo?	26/01/2022	Son empleados activos adscritos al servicio, a los que debe aplicarse la misma consideración que al resto, respecto a la subrogación.
179	ANEXO NÚM. 16 - CONDICIONES LABORALES PERSONAL A SUBROGAR LIC CONTACT-CENTER (2021_C19_1501)		18/01/2022	En el listado de personal a subrogar de los distintos lotes aparecen trabajadores con fecha de vencimiento. Entendemos que a partir de la fecha indicada estos trabajadores dejarán de estar adscritos al servicio y, por lo tanto, no serán objeto de subrogación, ¿es correcto?	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 30. Es una fecha interna del programa de nómina del actual prestatario del servicio. Todos los indefinidos siguen de alta a día de hoy.
180	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	2.7 ANEXOS / Pág 167	18/01/2022	En el detalle del porcentaje de actividad por día de la semana, la suma de los datos indicados es superior al 100%. ¿Podrían facilitar los datos correctos?	26/01/2022	Ver Respuesta Consulta 93
181	PPT CONTACT-CENTER 2021_C19_1501	INFORMACIÓN HISTÓRICA Y VOLUMETRÍA	19/01/2022	Las llamadas recibidas de las distintas tipologías, ¿han pasado previamente por un sistema de IVR en el que parte de las entrantes se han atendido de manera automática? En caso negativo, ¿el adjudicatario puede realizar desarrollos de automatismos para atender aquellas tipologías en las que se puedan aplicar? Las llamadas atendidas, ¿se facturarían al precio licitado con independencia de si se atienden de forma automática?	26/01/2022	Sí. Ver respuesta a la consulta 22
182	Pliego técnico	1.5.3.1 / página 56	19/01/2022	Se indica que el adjudicatario deberá disponer de 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. Por favor necesitamos confirmación que la plataforma	26/01/2022	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

				que tiene que estar en un radio no superior a 20 km en Barcelona es una de las plataformas principales y no la plataforma de contingencia. Es decir, que el requisito para ofertar no es disponer de dos plataformas en un radio no superior a 20 km de Barcelona. Si fueran necesarias 2 plataformas en un radio no superior a 20 km ¿es válida la opción de disponer de dos plantas diferenciadas en el mismo edificio?		segunda plataforma principal ubicada en Tenerife. Si hablamos de plataforma de contingencia en el caso de que se produzca una contingencia física no tendría mucho sentido tener la plataforma de contingencia en el mismo edificio que la plataforma principal.
183	Pliego administrativo	Punto C / Página 5	19/01/2022	En dicho apartado figuran que los presupuestos asignados a cada lote son: Lote 1: 11.970.182 € Lote 2: 9.142.337 € Lote 3: 3.267.831 € ¿Nos pueden confirmar si corresponden a 3 anualidades?	26/01/2022	Es correcto.
184	Pliego administrativo	Página 80 y 81	19/01/2022	En el precio a ofertar por servicio del lote 3 en la página 80 se incluye la volumetría de las llamadas entrantes y salientes previstas por beneficiario de las de Aguas de Barcelona, pero en el lote 81 la volumetría que se incluye es igual para ambas. ¿Nos pueden confirmar que ha sido un error de transcripción y que debemos de incluir los volúmenes reflejados en la página 80 para nuestra oferta económica?	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 170
185	Pliego administrativo	Cláusula 26 / Página 32	19/01/2022	El pliego hace referencia a que el Convenio al que deben estar adscritas las empresas es al Convenio de Contact Center, el cual rige un cambio de proveedor a través del artículo 18 de dicho convenio. Para el traspaso de personal entre la empresa saliente y la entrante ¿regirá dicho artículo del convenio o se solicita una subrogación como tal?	26/01/2022	La subrogación se produce por aplicación del Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center.
186	Pliego técnico	Página 54 y a partir de la 59	20/01/2022	El pliego solicita para cada lote: - <b>Escenario 1</b> tecnológico (gestión de contactos propiedad del adjudicatario). Los requisitos	26/01/2022	No, el gestor del conocimiento lo aporta el Licitador. Ver apartados del PPT, 1.5.2.6, 2.5.2.6 y 3.5.2.6.

				<p>mínimos requeridos son: capa de gestión de contactos. En enablers: grabación de interacciones, Quality Monitoring, WFM, e-learning. En capa de inteligencia de negocio: reporting. Integración de voz y datos: comunicaciones, seguridad de la información, terminales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Escenario 2</b> tecnológico (gestión de contactos propiedad de Suez). Integración de voz y datos: Comunicaciones, seguridad de la información y terminales</li> <li>- <b>Escenario 3</b> tecnológico (Suez es responsable del enrutamiento y el adjudicatario dispone de su propia solución de contactos. Capa de gestión contactos. En enablers: grabación de llamadas, Quality Monitoring, WFM, e-learning. En capa de inteligencia de negocio: reporting. Integración de voz y datos: comunicaciones, seguridad de la información y terminales.</li> </ul> <p>En esta descripción no se incluye el requerimiento de gestor del conocimiento. Nuestra consulta es ¿el gestor del conocimiento del servicio está montado en el CRM de Suez y lo que requiere es la actualización de sus contenidos por parte del equipo de servicio? Además, ¿la herramienta para automatización de argumentos tiene como fin ser usado en campañas de emisión?</p>		
187	Pliegos Condiciones Generales	Cláusula 26.- Obligaciones del Contratista respecto del personal: Información sobre las	20/01/2022	<p>Este apartado hace referencia al cumplimiento de lo previsto en el artículo 130 de la LCSP, que implica la necesidad de subrogar al personal adscrito al Servicio. En el Anexo 16. Información sobre la plantilla actual y en los Pliegos Técnicos se indica que el personal está</p>	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 185

		condiciones de subrogación Pag.32		adscrito al Convenio Colectivo del Sector del Contact Center y debe ser retribuido según Convenio ¿Nos pueden confirmar, si se exige la subrogación del personal de acuerdo al artículo 130 de la LCSP o bien se debe cumplir con el Art. 18 del Convenio Colectivo del Sector del Contact Center relativo al Cambio de empresa de Contact Center en la prestación de servicios a terceros?		
188	Pliegos Condiciones Generales	Cuadro Resumen de Características del Procedimiento de Adjudicación Pag.5	20/01/2022	Se indica la división de la licitación en 3 Lotes. ¿Es necesario la presentación de oferta para los 3 Lotes o puede presentarse oferta para 1 o 2 Lotes solamente?	26/01/2022	Ver Cláusula 14.2 del PCG.
189	Pliegos Prescripciones técnicas	1.5.3.1.1 Requisitos Plataformas Pág. 56	20/01/2022	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. ¿La disponibilidad de la Plataforma principal en Tenerife es un requisito excluyente?	26/01/2022	Sí.
190	Pliego de Prescripciones Técnicas	LOTE 1 CARTA DE SERVICIOS Pag.10	20/01/2022	Los idiomas solicitados son: castellano, catalán, gallego, euskera e inglés indistintamente. ¿Qué nº de recursos se estima necesarios para la cobertura de los idiomas gallego, euskera e inglés? ¿En qué franjas horarias?	26/01/2022	El número de recursos deberá ser el adecuado para cumplir los niveles de servicio indicado en el PPT.
191	Pliego de prescripciones técnicas	1.1.2. CONDICIONES DE APLICACIÓN Página 22  2.2.2.	21/01/2022	Para los 3 lotes de la licitación, ¿podrían indicarnos si existe un máximo de penalizaciones a aplicar como porcentaje de la factura mensual?	26/01/2022	No, no existe un máximo.

		CONDICIONES DE APLICACIÓN Página 109				
		3.2.2. CONDICIONES DE APLICACIÓN Página 172				
192	PLIEGO CONDICIONES GENERALES	CLÁUSULA 9/ PAG.17	21/01/2022	Con respecto a la cláusula 9: Contenido de las ofertas, en el apartado f) Documentación acreditativa del cumplimiento de los criterios de solvencia económica, financiera y técnica o profesional, en su punto iii se solicitan, como mínimo dos (2) proyectos de gran envergadura con un volumen de interacciones atendidas igual o superior a doce mil (12.000) llamadas diarias y servicios de Back Office con volumen de interacciones atendidas igual o superior a mil trescientos (1.300) servicios diarios, ¿es correcto tan alto volumen solicitado? ¿esas cantidades se refieren a la capacidad de atender ese volumen en puntas de trabajo, en momentos puntuales, o como promedio diario del servicio?. ¿sería aceptado acreditar que los servicios que gestionamos y emplearíamos para acreditar dicho punto son servicios susceptibles de gestionar 12.000 interacciones diarias?	26/01/2022	Ver respuesta a la consulta 26

193	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	1.5.3 REQUISITOS INFRAESTRUCTURA / PAG. 56 2.5.3 REQUISITOS INFRAESTRUCTURA / PAG. 141	21/01/2022	Con respecto a las localizaciones de las plataformas principales y de contingencia para los tres lotes, se indica que el adjudicatario deberá disponer una de ellas, y su centro de respaldo, en un radio no superior a 20 km de Barcelona ciudad, ¿este criterio es excluyente? ¿podría ubicarse en un radio de 30-35 km y ser admitido?. Y, con respecto al Lote 1, cuando se refieren a la ubicación en Tenerife, ¿se refieren a la ciudad de Santa Cruz de Tenerife o es admisible en otra localización de la isla?	26/01/2022	Sí, es excluyente. Sí, es admisible en otra localización de la isla.
194	ANEXO NÚM. 16 CONDICIONES LABORALES		21/01/2022	¿Cuál es la ubicación actual de los agentes relacionados en el anexo 16? ¿se encuentran en modalidad de teletrabajo o bien trabajan físicamente en una plataforma? Si es lo segundo, ¿pueden indicarnos las ubicaciones?	26/01/2022	Toda la información está disponible en el Anexo 16 del PCG.
195	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS		21/01/2022	Confirmar que cuando hablan de interacciones, se refieren tanto a las gestiones internas propias de la gestión solicitada (llamadas internas) como las entrantes y salientes. Nos surge la duda porque no especifica que las interacciones tengan que ser con cliente final.	26/01/2022	Las interacciones son siempre con cliente final
196	ANEXO NÚM. 16 CONDICIONES LABORALES		21/01/2022	Número de trabajadores/as que requieren en manejo de idiomas en el desempeño de su puesto de trabajo. Número de trabajadores/as que prestan servicio los sábados, domingos y festivos. En el caso de existir guardias/disponibilidad, número de trabajadores/as que prestan servicios de guardia, así como las condiciones y el régimen de funcionamiento de las mismas. En el caso de que exista un acuerdo de centro de trabajo que regule la jornada anual, descansos, sistema de rotación de turnos, vacaciones, etc., facilitar información de los mismos.	26/01/2022	Disponen de toda la información necesaria para la preparación de la oferta en el Anexo 16 del PCG.



				<p>Régimen de sustitución de las vacaciones.</p> <p>Porcentaje y régimen de sustitución del absentismo.</p> <p>Si actualmente alguna persona trabajadora se encuentra en situación de excedencia (voluntaria o con reserva de puesto), indicar si actualmente la excedencia ha sido cubierta.</p> <p>En caso de existir un acuerdo de centro de trabajo con condiciones particulares, facilitar una copia del mismo.</p> <p>En caso de existir un acuerdo en relación al funcionamiento y abono de los pluses y complementos que no se recogen en el convenio de aplicación, facilitar una copia del mismo. También indicar si aplica algún tipo de actualización anual.</p> <p>En caso de existir acuerdos individuales con condiciones particulares, facilitar una información de los mismos.</p> <p>Acreditación de estar al corriente en la Seguridad Social de la empresa que está prestando el servicio.</p> <p>Informar si actualmente hay reclamaciones judiciales laborales en proceso que puedan afectar a la estimación de costes del servicio.</p>		
197	referencia: 2021_C19_1501 PPT	1.5.3.2, /pág..58	21/01/2022	¿Qué herramientas Ofimáticas se deberán utilizar en el servicio en el entorno cliente?	26/01/2022	Para la prestación estricta del servicio no se contemplan.
198	referencia: 2021_C19_1501 PPT	1.5.3.2,/ pág. 58	21/01/2022	¿Qué caudal sería necesario en la MPLS/VPN para cada una de las posiciones del contact center?	26/01/2022	Ver respuestas a las consultas 50 y 133
199	referencia: 2021_C19_1501 PPT	1.5.1.2,/ pág. 40	21/01/2022	¿Contemplan perfiles multiskill para gestionar los diferentes lotes?	26/01/2022	No, los agentes han de ser exclusivos para cada lote.
200	referencia: 2021_C19_1501 PPT	1.5.3.2.1,/ pág. 61	21/01/2022	¿Cuál es la solución de gestión de clientes que hay que instalar en los equipos del adjudicatario?	26/01/2022	No se requerirá instalación en los equipos del adjudicatario de ningún software corporativo Suez. El acceso a la solución de gestión de clientes será vía internet.

201	referencia: 2021_C19_1501 PPT	1.5.3.2./pág.58	21/01/2022	¿Qué CRM disponen? ¿Se precisa conector para la integración del CTI del adjudicatario con el CRM? Webservice, API, etc.. ¿Es el mismo para todos los LOTES?	26/01/2022	El CRM desarrollo propio de Suez. Las integraciones se realizan vía API. No es el mismo CRM para todos los lotes.
202	referencia: 2021_C19_1501 PPT	1.5.3.2./pág.58	21/01/2022	¿Cuál es el escenario actual? 1,2,3, otro ¿Es igual para todos los lotes?	26/01/2022	No es información relevante para la elaboración de la oferta
203	referencia: 2021_C19_1501 PPT	1.5.3.2.4/,pág. 73	21/01/2022	Funcionalidad requerida en la solución de contactos a aportar por el adjudicatario en el escenario 3	26/01/2022	Ver apartado 1.5.4.3.2.1 Requisitos funcionales.
204	referencia: 2021_C19_1501 PPT	1.5.3.2./pág. 60	21/01/2022	¿Cuál sería la funcionalidad en detalle necesaria en el interfaz a construir con la gestión de clientes?	26/01/2022	El esquema del punto 1.5.3.2 es un modelo de referencia a partir del cual se establecen los requisitos. Éstos se describen en los apartados siguientes.
205	referencia: 2021_C19_1501 PPT	1.5.3.2./pág. 57) 2.5.3.2./pág.142) 3.5.3.2./pág.204)	21/01/2022	MPLS/VPN ¿Qué dirección/es es/son la/s del otro extremo?	26/01/2022	Ver respuestas a las consultas 50 y 133
206	2021_C19_1501 PPT	1.5.3.2.2.1./pag.65	21/01/2022	¿Cuál es la actual herramienta de WFM?	26/01/2022	No es información relevante para la elaboración de la oferta.