



**CONTRATO DE SERVICIOS**  
**PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD**

- Tramitación ordinaria  
 Tramitación urgente  
 Tramitación anticipada

**REAL DECRETO -LEY 3/2020 SECTORES EXCLUIDOS**

Expte. nº: EC-1743/2026

**PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CUADRO RESUMEN DE CARACTERISTICAS DEL CONTRATO**

**A.- LICITACIÓN CONJUNTA**

1.-ENTIDAD LICITADORA	Aguas de Valencia, S.A
2.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	Consejero Delegado
Dirección del órgano de contratación: Gran Vía Marqués del Turia, 19. 46.005 Valencia Correo electrónico: <a href="mailto:unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es">unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es</a> Web perfil del contratante: <a href="http://www.aguasdevalencia.es">www.aguasdevalencia.es</a> Dirección del Delegado de Protección de datos: <a href="mailto:dpo@globalomnium.com">dpo@globalomnium.com</a>	
3.- ENTIDADES CONTRATANTES	
4.- De las entidades contratantes, pertenecen al Sector Público las siguientes:	
Empresa General Valenciana del Agua, S.A (EGEVASA)	
Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A	
Aigües de Sagunt, S.A	
Empresa Municipal de Serveis Publics, S.L	

**B.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO**

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CONTACT CENTER PARA EL GRUPO GLOBAL OMNIUM.
Nomenclatura CPV: 79512000- Centro de llamadas.
POSIBILIDAD DE LICITAR POR LOTES: NO <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>



## Contenido

1.	OBJETO .....	4
2.	DATOS GENERALES Y ANTECEDENTES .....	4
2.1.	LÍNEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	4
2.2.	LÍNEAS DE WHATSAPP PARA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA .....	4
2.3.	CORREO ELECTRÓNICO .....	5
2.4.	HORARIOS .....	5
2.5.	NIVELES DE CALIDAD Y SERVICIO .....	5
3.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	6
3.1.	ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	6
3.1.1.	Servicio de recepción de llamadas .....	6
3.1.2.	Servicio de emisión de llamadas .....	8
3.2.	ATENCIÓN DIGITAL.....	10
3.2.1.	Servicio de recepción de solicitudes electrónicas .....	10
3.2.2.	Servicio de emisión de solicitudes electrónicas .....	11
3.3.	TAREAS DE BACK OFFICE .....	13
3.4.	APOYO, MONITORIZACIÓN Y MEJORA DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA REALIZADA DIRECTAMENTE EN LAS OFICINAS GLOBAL OMNIUM .....	13
4.	DATOS OPERATIVOS ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	14
4.1.	SERVICIO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS .....	14
4.2.	SERVICIO DE EMISIÓN DE LLAMADAS .....	16
5.	DATOS OPERATIVOS ATENCIÓN DIGITAL.....	16
5.1.	SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA OFICINA VIRTUAL.....	16
5.2.	SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO.....	17
5.3.	SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA .....	17
6.	DATOS OPERATIVOS DEL SERVICIO DE BACK OFFICE.....	17
7.	ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS .....	18
8.	PUESTA A PUNTO.....	19
9.	SISTEMATICA DE TRABAJO.....	20
9.1.	SOBRE EL DIMENSIONAMIENTO Y LA CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO.....	20
9.2.	SOBRE EL SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	21
9.3.	SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS .....	21
9.4.	SOBRE LAS INCIDENCIAS EN EL SERVICIO .....	22
9.5.	SOBRE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO .....	22
9.6.	SOBRE EL PERSONAL .....	22
10.	REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBE CUMPLIR EL PROVEEDOR .....	23

- 10.1. CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO ..... 23
- 10.2. LOCAL ..... 23
- 10.3. INFRAESTRUCTURAS COMUNICACIONES Y DATOS ..... 24
  - 10.3.1. Comunicaciones de Voz ..... 24
  - 10.3.2. Comunicaciones de Datos ..... 24
- 10.4. EQUIPAMIENTO DE PUESTOS Y TECNOLOGÍA ..... 25
- 10.5. PERSONAL ..... 28
- 10.6. INFORMACIÓN ..... 28
- 10.7. EVALUACIÓN EXTERNA..... 29
- 10.8. EVALUACIÓN INTERNA..... 29
- 10.9. DETECCIÓN DE INCIDENCIAS..... 29
- 11. MEJORA DEL SERVICIO..... 30
- 12. PERIODO DE IMPLANTACIÓN..... 30

# 1. OBJETO

Es objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas, la descripción y regulación de los trabajos a ejecutar por el contratista que resulte seleccionado para la prestación de los servicios recogidos en el Artículo 1 del Pliego de Condiciones Económico Administrativas.

## 2. DATOS GENERALES Y ANTECEDENTES

### 2.1. LÍNEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Comercial Grupo Global Ómnium 963860600 / 900929320 / 900924600 (Emivasa) / 900924834 (Calpe) / 900929320 (Altea) / 900924832 (Morella)
- Averías Grupo Global Ómnium 963860638 / 900929321 / 900924500 (Emivasa) / 900924835 (Calpe) / 900929321 (Altea) / 900924833 (Morella)
- Comercial EGEVASA 963860555 / 900924830
- Averías EGEVASA 963620119 / 900924831
- Comercial Aigües de Catalunya, Tortosa, Altafulla y Malgrat 900927000
- Averías Aigües de Catalunya, Tortosa, Altafulla y Malgrat 900194998
- Comercial Aguas de Teruel 978602900 / 900929316
- Averías Aguas de Teruel 978606602 / 900929317
- Comercial Aigües de Sagunt 962825 48 / 900929318
- Averías Aigües de Sagunt 962825006 / 900929319
- Dispositivo Teleasistencia (hombre muerto) Interno 99341 (683299550)
- Gestión vehículos de sustitución: 963103161
- Respaldo averías: 627049192 y 637546937

### 2.2. LÍNEAS DE WHATSAPP PARA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

- |                                |            |
|--------------------------------|------------|
| • Whatsapp Repartidor GLOBAL   | 627049172  |
| • Whatsapp Repartidor Cataluña | 697157476  |
| • Whatsapp Aigües Catalunya    | 697157498  |
| • Whatsapp Tortosa             | 697157387  |
| • Whatsapp EMIVASA             | 697869854  |
| • Whatsapp Aguas de Valencia   | 697157552  |
| • Whatsapp EGEVASA             | 697157849  |
| • Whatsapp Global Omnium       | 697159381  |
| • Whatsapp Sagunto             | 697163897  |
| • Whatsapp Calpe               | 697155809  |
| • Whatsapp Altafulla           | 674240927  |
| • Whatsapp Morella             | 663155307  |
| • Whatsapp Altea               | 663156194  |
| • Whatsapp Teruel              | Solicitado |

## 2.3. CORREO ELECTRÓNICO

- [oficinavirtual@emivasa.es](mailto:oficinavirtual@emivasa.es)
- [oficinavirtual@aguasdevalencia.es](mailto:oficinavirtual@aguasdevalencia.es)
- [oficinavirtual@egevasa.es](mailto:oficinavirtual@egevasa.es)
- [oficinavirtual@globalomnium.com](mailto:oficinavirtual@globalomnium.com)
- [oficinavirtual@globalomniuminversiones.com](mailto:oficinavirtual@globalomniuminversiones.com)
- [oficinavirtual@aiguesdesagunt.es](mailto:oficinavirtual@aiguesdesagunt.es)
- [oficinavirtual@aiguesdemorella.es](mailto:oficinavirtual@aiguesdemorella.es)
- [oficinavirtual@aguasdealtea.es](mailto:oficinavirtual@aguasdealtea.es)
- [oficinavirtual@aguasdecalpe.es](mailto:oficinavirtual@aguasdecalpe.es)
- [gestion.clientes@aguasdeteruel.es](mailto:gestion.clientes@aguasdeteruel.es) / [oficinavirtual@aguasdeteruel.es](mailto:oficinavirtual@aguasdeteruel.es)
- [oficinavirtual@aigues.cat](mailto:oficinavirtual@aigues.cat)
- [oficinavirtual@aiguesmalgrat.cat](mailto:oficinavirtual@aiguesmalgrat.cat)
- [atencionalclient@aiguesdetortosa.cat](mailto:atencionalclient@aiguesdetortosa.cat) / [oficinavirtual@aiguesdetortosa.cat](mailto:oficinavirtual@aiguesdetortosa.cat)
- [oficinavirtual@aiguesaltafulla.cat](mailto:oficinavirtual@aiguesaltafulla.cat)

## 2.4. HORARIOS

- Comerciales (teléfono y buzones correo-e) y mensajería-e (Whatsapp y chatweb): De lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 horas excepto festivos nacionales.
- Averías (teléfono y avisos que lleguen a buzones correo-e), teleasistencia, y vehículos de sustitución: De 0 a 24 horas, 365 días al año.

## 2.5. NIVELES DE CALIDAD Y SERVICIO

- Nivel de Servicio Teléfono de atención comercial: 95% de llamadas atendidas sobre llamadas recibidas.
- Nivel de Servicio Teléfono de atención de averías: 95% de llamadas atendidas sobre llamadas recibidas.
- Calidad del Servicio Teléfono de atención comercial: el 95% de las llamadas recibidas serán atendidas antes de los 180 segundos (TME)
- Calidad del Servicio Teléfono de atención averías: el 95% de las llamadas recibidas serán atendidas en un tiempo inferior a 180 segundos.
- Calidad de Atención: el 95% de las llamadas recibidas tendrán un tiempo medio de operación inferior a 240 segundos (TMO)
- Nivel de Servicio Teléfono de teleasistencia: 100% de llamadas atendidas sobre llamadas recibidas.
- Calidad del Servicio Teléfono de teleasistencia: el 100% de las llamadas recibidas serán atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos.
- Nivel de Servicio Solicitudes Oficina Virtual, Portal Web y Correo-e: 100% de solicitudes atendidas sobre solicitudes recibidas.

- Calidad del Servicio de Servicio de Averías recibidas a través del Portal Web y Correo- e: 100% de solicitudes atendidas antes de 15 minutos.
- Calidad del Servicio de atención comercial de la Oficina Virtual, del Portal Web, y del Correo-e: el 100% de solicitudes recibidas deben ser atendidas en las 24/48 horas de su recepción.
- Nivel de Servicio de solicitudes recibidas a través de mensajería-e: 100% de solicitudes atendidas sobre solicitudes recibidas.
- Calidad del Servicio de solicitudes (tickets) recibidas a través de Chat:
  - El tiempo medio de todas las primeras respuestas de ticket, no debe superar 1 minuto de horario comercial.
  - El 95% de todas las respuestas dadas a mensajes de clientes deben realizarse antes de 3 minutos de horario comercial.
- Tiempo de resolución de comunicaciones escritas antes de 24 horas por mail y de 48/72 en papel.
- Tiempo medio de respuesta (ASA): Promedio de tiempo que permanecen en cola de los usuarios ante de ser atendidos. No debe ser superior a 190 segundos.
- NDS: número de llamadas atendidas antes de un umbral objetivo. Debe ser de 90% en 30 segundos.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### 3.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### 3.1.1. Servicio de recepción de llamadas

- a. Teléfono de averías: que consiste en recibir, filtrar, registrar y comunicar a la unidad operativa que el contratante indique en cada momento para cada población todas las llamadas de los clientes o las notificaciones de alarmas provenientes del Módulo de gestión de eventos de instalaciones recibidas vía sms en referencia a problemas con el servicio de abastecimiento y depuración de aguas (alarmas, fugas, filtraciones, falta de presión, falta de suministro, ...), problemas con la calidad del agua (sabor, color, olor, ...), solicitud de cierres y aperturas de válvulas, problemas con la red de alcantarillado, ... Estas llamadas o notificaciones se comunican al departamento de operaciones siguiendo los protocolos establecidos (de los cuales el contratista se ocupará de tener una copia actualizada mensualmente para casos de fallo en los sistemas informáticos) para cada una de las poblaciones según el Calendario y Horario, los Teléfonos de guardia y el Sistema de avisos utilizable. El horario de este servicio es 24 horas al día todos los días del año.
- b. Teléfono de atención comercial a clientes: que consiste en recibir, registrar, ejecutar y solucionar todas las llamadas de los clientes en referencia información general, introducción de lecturas aportadas, domiciliaciones (nuevas, cambios, bajas), dudas uso

Oficina Virtual o APP móvil, citas para órdenes de contador, y solicitud de inspecciones para contratación de suministros; y de recibir y registrar, para ser ejecutadas y solucionadas en un proceso posterior (Back Office), las solicitudes de contratación de suministros, baja de suministros con domiciliación, cambios de titularidad de suministros, reclamaciones, solicitudes de documentos (duplicado de facturas, duplicado contrato, certificado canal social, informe estado de la vivienda, ...). Para ello se apoyarán en los sistemas informáticos que en cada momento ponga a disposición del Contratista el contratante (Sistema de Atención al Cliente, AVALON, Sistemas de oficina tipo Lotus Notes, Wmtm, etc, ...). Las operaciones de contratación y la gestión de las reclamaciones registradas se realizan sólo en aquellas poblaciones que permitan la gestión telefónica de las mismas. Las anteriores operaciones están clasificadas en tres skills según la complejidad de la gestión y el grado de conocimiento necesarios del teleoperador para resolverlas, Básico, Medio y Avanzado. El horario de este servicio es de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. El proveedor deberá dimensionar el servicio para los días festivos autonómicos y locales correspondientes a la ubicación del centro de trabajo, para que los clientes del Grupo Global Ómnium de otras autonomías y municipios dispongan de este servicio con los niveles de calidad y de servicio establecidos.

- c. Servicio de centralita: Que consiste en recibir y distribuir todas las llamadas del exterior con el personal del contratante, para lo que utilizará el directorio telefónico de contratante en los sistemas informáticos que éste pone a disposición del Contratista, que no obstante se ocupará de tener una copia actualizada en soporte distinto al sistema informático del contratante. El horario de este servicio es de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, excepto festivos nacionales.
- d. Dispositivo teleasistencia: Para la seguridad de los operarios que trabajan solos en el mantenimiento y vigilancia de instalaciones. Van provistos de un dispositivo que en caso de emergencia o accidente llama a un teléfono que se atiende desde el Contact Center y que en caso de recibir una llamada sigue el protocolo definido. También se registra cuando un operario hace una salida para hacer un trabajo en una instalación y si transcurrido el tiempo marcado no ha regresado se contactará con él. El horario de este servicio es 24 horas al día todos los días del año
- e. Servicio de gestión de vehículos de sustitución y mantenimiento de flota propia: Consiste en recibir solicitudes de usuarios de los vehículos en renting de Global Omnium, registrar la misma con toda la información necesaria, y realizar la gestión con el proveedor de Renting hasta obtener el localizador para que el usuario pueda recoger el vehículo. El horario de este servicio será de 24 horas los 365 días.
- f. Servicio atención al portal de proveedores: Consiste en recibir solicitudes de usuarios del portal de proveedores de Global Omnium. El horario de este servicio es de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, excepto festivos nacionales.

### 3.1.2. Servicio de emisión de llamadas

Su función es contactar con aquellos usuarios del servicio que tienen alguna cuestión comercial pendiente con el contratante e intentar solucionarla, informarle acerca de cambios o mejoras en el servicio, o acciones destinadas a mejorar la experiencia del cliente, como son:

- a) Pérdida Señas Bancarias: Cuando un cliente, por el motivo que sea, ha devuelto el cargo bancario de una factura periódica del suministro, y pese a haberle remitido una carta informativa desde el departamento de facturación y cobro de Global Ómnium, no ha resuelto la situación, se realiza desde el Contact Center una gestión telefónica tratando de localizar al pagador o al titular del contrato entre los datos de contacto disponibles para resolver el impago y recuperar la señal bancaria.
- b) Incidencias facturación: Preparar y enviar carta mediante una plantilla predeterminada a aquellos abonados que presentan deficiencias en su instalación o acceso, que impiden la sustitución del aparato medidor, que han roto o le han sustraído el contador, y el aviso telefónico a clientes que se va a facturar un consumo elevado por una acumulación de consumo o una posible fuga.
- c) Retrasos del usuario o incidencias en el envío de la documentación de contratación en los que el cliente no facilita medios de comunicación electrónica. Se realiza un seguimiento del envío de la documentación necesaria para realizar la gestión (alta, baja, y cambio de titularidad), y de la devolución de la documentación firmada y de la documentación adicional de las operaciones de contratación (altas y baja), y en caso de retrasos o incidencias se contacta con el cliente vía telefónica si no se dispone de correo-e.
- d) Llamar al cliente para informar de la evolución y/o del resultado de su expediente de reclamación iniciado desde el canal telefónico o vía electrónica, o excepcionalmente iniciada de oficio desde Global Ómnium como los casos de pago duplicado ventanilla banco-domiciliación bancaria (Servicio sólo EMIVASA).
- e) Call me Back: Si el proveedor activara, en caso de saturación del servicio, la opción de que el cliente puede solicitar que se le llame en una franja horaria concreta dentro del horario de atención comercial.
- f) Resolución incidencias devolución bancaria de facturas No Agua: que son las facturas propias de la actividad del abastecimiento devueltas por el banco y que no corresponden a facturaciones periódicas del suministro (altas, reposiciones, ventas de contador/material, analíticas, ...), y la resolución de incidencias de facturas de agua pagadas por domiciliación bancaria, y devueltas en el contrato histórico, tras realizar un cambio de titularidad del mismo. Se resuelven mediante llamadas, seguimiento, y si el pago es fallido, envío de carta y cambio de estado del suministro (baja o paso a gestión presencial), o paso a la delegación correspondiente.

g) Campañas de Customer Experiencie:

- Objetivo: De forma paralela a las campañas de emisión antes descritas, se calendarizarán campañas que persigan la satisfacción del cliente y la mejora continua del servicio. En este sentido se desarrollarán campañas destinadas a generar la autogestión del usuario.
- Recursos digitales: Para el desarrollo de estas campañas se contarán con herramientas de digitalización como whatsapp, ChatBot, IA conversacional, y soportes multicanal automatizado que permita desarrollar WorkFlows de comunicación con el cliente en cada fase del proceso (cada gestión irá acompañada de una respuesta digital que podría ser recurrente en el tiempo).
- Campañas: Estas gestiones estarán orientadas a las siguientes campañas:
  - o Llamadas para impulsar las Altas en la OV y en la APP del Grupo. Actualmente en el Grupo Global Omnium hay 250.000 usuarios con entrada en la OV, con un ritmo de crecimiento del 8% al mes. El objetivo de esta campaña es conseguir llegar, en 2027, a los 400.000 usuarios registrados en la OV del Grupo mediante el uso del canal telefónico o herramientas que permitan la activación ya sean IA conversacional, whatsapp, ChatBot o cualquier otro canal digital.
  - o Llamadas para impulsar las Altas en Factura Electrónica. Actualmente en el Grupo Global Omnium hay 550.000 usuarios con Factura Electrónica, con un ritmo de crecimiento del 3% al mes. El objetivo de esta campaña es conseguir mantener este ritmo de crecimiento mediante herramientas que permitan la activación ya sean IA conversacional, whatsapp, ChatBot o cualquier otro canal digital.
  - o Llamadas para impulsar las Altas en la APP. Actualmente en el Grupo Global Omnium hay 40.000 usuarios con APP, el objetivo es mantener el actual ritmo de crecimiento del 2% mensual.
  - o Actualización de BBDD: de forma recurrente se realizarán campañas de actualización de bases de datos de los usuarios del servicio allí donde se opere. Para ello se valorará la utilización de IA conversacionales y herramientas digitales en el apoyo/gestión de las actualizaciones.
  - o Llamadas de Calidad tras las gestiones realizadas en las oficinas o en el CAT: el objetivo es realizar encuestas sobre el total de esas gestiones en materia de calidad para poder seguir mejorando los procesos.
  - o Otro tipo campañas, según se marquen las necesidades del servicio como:
    - Campañas para promover el pago digital de las facturas (bizum, transferencia, pasarela de pago...)
    - Campañas para impulsar el alta en las novedades del servicio (Casa vacía, Factura mensual, Alertas de consumo...)

- Campañas de engagement para promover un uso responsable del agua o dar a conocer las mejoras del servicio o los cortes del mismo.

Estas campañas irán acompañadas de informes mensuales de consecución de objetivos y analíticas de comportamiento.

Estas llamadas automáticas y aleatorias mediante IA conversacional y llamadas predictivas con IA a la base de datos del servicio para la realización de campañas destinadas a la digitalización, limpieza de la Base de datos y a la mejora de la experiencia del cliente, supondrán un volumen de llamadas que debe ser equivalente al 3% del total de llamadas atendidas en el servicio.

## 3.2. ATENCIÓN DIGITAL

### 3.2.1. Servicio de recepción de solicitudes electrónicas

- a. Solicitudes vía Oficina Virtual: Reanudar y solucionar todas las solicitudes comerciales de clientes que realizan a través de las diferentes Oficinas Virtuales de Global Omnium y que quedan pendientes en el aplicativo de atención al cliente por lo que requieren la intervención del personal de Global Ómnium, para continuarlas o finalizarlas. Su proceso de resolución será el mismo que una llamada entrante.

Para las solicitudes de contratación de suministros, baja de suministros, cambios de titularidad de suministros, y reclamaciones, consiste en la recepción, registro y validación de datos, para ser ejecutadas y solucionadas en un proceso posterior (Back Office), pero el alcance para este tipo de solicitudes es únicamente para la sociedad de EMIVASA, y (solo gestiones de cambios de titularidad) para Aguas de Valencia (Burjassot, Godella, Zona Paterna, Zona Bétera, y Rocafort).

Al tratarse de solicitudes de carácter comercial, el horario de atención es el mismo que se ha especificado en el apartado 3.1.1 b)

- b. Solicitudes vía correo-e: Recibir, registrar, ejecutar y solucionar todas las solicitudes de clientes o notificaciones internas provenientes del Módulo de gestión de eventos de instalaciones, que se reciban vía correo-e o, sean del tipo que sean de las ya descritas tanto para comercial como para averías. Su proceso de resolución será el mismo que una llamada entrante, y además incluye la elaboración y envío de las respuestas por correo-e a los clientes que tras atender su solicitud recibida por este canal requieran una respuesta escrita. No se incluye la elaboración de respuesta escrita a reclamaciones que se realizará directamente por la contratante.

Para las solicitudes de contratación de suministros, baja de suministros, cambios de titularidad de suministros, reclamaciones, solicitudes de documentos (duplicado de

facturas, duplicado contrato, certificado canal social, informe estado de la vivienda, ...), la recepción, registro y validación de datos, para ser ejecutadas y solucionadas en un proceso posterior (Back Office).

El horario de este servicio es 24 horas al día todos los días del año para las averías que entren por este medio, y para las solicitudes de comercial el mismo horario que se ha especificado en el apartado 3.1.1 b)

- c. Solicitudes vía mensajería instantánea o chat con Agente: Atender, registrar, ejecutar y solucionar todas las solicitudes de clientes que se reciban vía mensajería-e (chat con agente), sean del tipo que sean de las ya descritas tanto para comercial como para averías. Su proceso de resolución será similar a una llamada entrante, pero con la mensajería como canal activo de comunicación con el cliente. Fuera del horario de comercial, se deberá poder identificar de forma automática si la solicitud entrante es de averías y ser atendida, en caso de no ser identificada como tal, se deberá parametrizar respuesta automática informando del horario de atención comercial y de otros canales activos para la gestión de averías en ese momento por si no se hubiera identificado correctamente que se trata de una gestión de averías.

Estas solicitudes se podrán registrar y ejecutar mediante comunicación digital (whatsapp, IA conversacional).

Para las solicitudes de contratación de suministros, baja de suministros, cambios de titularidad de suministros, y reclamaciones, solicitudes de documentos (duplicado de facturas, duplicado contrato, certificado canal social, informe estado de la vivienda, ...), la recepción, registro y validación de datos, para ser ejecutadas y solucionadas en un proceso posterior (Back Office)

El horario de este servicio es 24 horas al día todos los días del año para las averías que entren por este medio, y para las solicitudes de comercial el mismo horario que se ha especificado en el apartado 3.1.1 b)

### 3.2.2. Servicio de emisión de solicitudes electrónicas

Su función es contactar mediante whatsapp, IA conversacional o correo-e con aquellos usuarios del servicio que tienen alguna cuestión comercial pendiente con el contratante e intentar solucionarla, o informarle acerca de cambios o mejoras en el servicio como son:

- a) Retrasos del usuario o incidencias en el envío de la documentación de contratación. Se realiza un seguimiento del envío de la documentación necesaria para realizar la gestión (alta, baja, y cambio de titularidad), y de la devolución de la documentación firmada y de la documentación adicional de las operaciones de contratación (altas y baja), y en caso de retrasos o incidencias el contacto vía llamadas/contacto (whatsapp y mail) de recuerdo a los usuarios que necesiten completar/modificar la documentación enviada.

- b) Comunicar al cliente vía whatsapp de la evolución, y/o del resultado de su expediente de reclamación iniciado desde este canal. Servicio sólo para EMIVASA.
- c) Solicitudes vía whatsapp o IA conversacional de lecturas de contador: Es decir, generar y registrar las lecturas de contador de aquellos clientes que deban registrar la lectura de su contador antes de que se emita la factura del periodo en curso. Se programará un work-flow de envíos para conseguir que el cliente haga la lectura de su contador antes del envío de su factura. Si no se efectuara, se procederá hacer una llamada por un agente para completar la operación.
- d) Envío de Whatsapp en llamadas recibidas para derivar a experiencia digital:
1. En los procesos de contratación: Las peticiones de Altas y Traspaso del servicio que lleguen al CAT podrán ser derivadas durante la IVR a la OV vía whatsapp de manera que el usuario pueda autogestionar su proceso de contratación si así lo solicita.
  2. En solicitudes de duplicado de factura: Las peticiones de duplicado de facturas podrán ser derivadas mediante la IVR a un whatsapp que le guiará a la OV donde podrá gestionar el duplicado de su factura. En el caso que el cliente no pueda completarlo o necesite hablar con un agente se le ofrecerá la opción.
  3. Solicitudes de Alta en Factura Electrónica, Alertas o Avisos: Estas peticiones podrán ser derivada mediante la IVR y previa autorización del usuario a una solución digital que le guiará a la OV donde podrá gestionar el Alta en Factura Electrónica, las Alertas o los Avisos de su servicio.
  4. Solicitudes de pago recurrente: Estas peticiones podrán ser derivadas mediante la IVR a un whatsapp que le guiará a la OV y su pasarela de pagos previa autorización del usuario donde podrá gestionar el pago. En el caso que el cliente no pueda completarlo o necesite hablar con un agente se le ofrecerá la opción.
  5. Solicitudes de cambio de domiciliación bancaria: Estas solicitudes serán derivada mediante la IVR y previa autorización del usuario a una solución digital que le guiará a la OV donde podrá gestionar el cambio. En el caso que el cliente no pueda completarlo o necesite hablar con un agente se le ofrecerá la opción.
  6. En todos los procesos susceptibles de su digitalización
- e) Campañas multicanal: Tal y como se avanza en el apartado 3.2.1.g) se desarrollará un flujo de comunicación digital con el usuario en función de la gestión que realice. Existirá una comunicación multicanal (mail, whatsapp, flash) que permita la comunicación con el usuario en diferentes momentos del proceso: gestión, post-gestión, valoración y seguimiento del usuario. En cada parte del proceso interactuará una herramienta digital, y las respuestas del usuario pasarán a formar parte de un análisis mensual que permitirá analizar la atención recibida con el objetivo de implantar mejoras.

Estas campañas también se activarán en aquellos casos que haya que lanzar una mejora/novedad/nuevo servicio con el objetivo de mantener informado al usuario o promover su alta.

### 3.3. TAREAS DE BACK OFFICE

Como se ha indicado en los apartados de recepción de llamadas y de solicitudes electrónicas, hay gestiones que, tras ser recepcionadas y registradas, quedan pendientes para solucionar con posterioridad:

- a) Solicitud de altas\* recibidas telefónica o electrónicamente.
- b) Solicitud de bajas\* recibidas telefónica o electrónicamente
- c) Solicitud de cambios de titularidad\* recibidas telefónica o electrónicamente
- d) Gestión de otras operaciones de comercial que quedan pendientes tras ser registradas en el Front-Office (Certificados de consumo, Impresión y envío de duplicados de facturas, de copias de contratos y de certificados de consumo, y la revisión y traslado de urgencias comerciales a otros departamentos, ...).
- e) Análisis y ejecución/lanzamiento de acciones para la resolución de reclamaciones. (Solicitud de revisiones de contador, solicitud de cambio de contador, propuesta de refacturación, activar avisos a facturación, ...)
- f) Registro y mantenimiento de los expedientes de fraudes detectados por la Unidad de Detección de Fraudes en los abonados al servicio de suministro de agua potable con o sin contrato vigente y de expedientes de bonificación por familias numerosas (Sólo Sociedad EMIVASA). Incluye preparar y enviar carta mediante una plantilla predeterminada de los expedientes de fraudes abiertos (Sólo Sociedad EMIVASA)

\* El trabajo de back office respecto a las solicitudes de contratación que llegan a este punto incluyen:

- la revisión de la documentación aportada (previa y firmada) y de los requisitos (inspección por cerrar)
- la reclamación de la documentación o subsanación de carencias o irregularidades en la misma
- Confirmación de la operación en el sistema de gestión.
- Y para los casos en que el cliente indica que lo quiere en papel, la impresión, y el envío físico de los documentos contractuales y de las cartas de bienvenida o despedida asociadas (y su registro en el sistema de gestión).
- Así mismo, si no se ha podido instalar/retirar el contador la gestión de la incidencia

### 3.4. APOYO, MONITORIZACIÓN Y MEJORA DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA REALIZADA DIRECTAMENTE EN LAS OFICINAS GLOBAL OMNIUM

Se coordinará la recepción telefónica en las oficinas del Grupo de manera que se pueda hacer un seguimiento de llamadas entrantes, atendidas y redireccionadas a la IVR del Call Center.

Esto exigirá de:

- a) Implantación de un sistema de gestión de llamadas (recepción, envío, grabación y seguimiento) en las oficinas para poder hacer un seguimiento de las mismas.

- b) Desarrollo de un plan de digitalización de las gestiones telefónicas derivadas a las oficinas (en la misma línea que el apartado 3.2.2)
- c) Desarrollo de herramientas de retorno de las llamadas no atendidas en las oficinas.
- d) Seguimiento mensual de las gestiones telefónicas atendidas en las oficinas y recuperadas por el Call Center por población con detalles de: motivos de las llamadas, zona, nivel de atención ya abandono. Así mismo, se hará un seguimiento de las zonas que necesiten apoyo del Call center para conseguir bajar el TME.
- e) Estrategias para mejorar la NDA de las oficinas
- f) para desarrollar este proyecto se contará con un sistema de licencias del sistema de gestión de llamadas que serán abonados por Global Ómnium
- g) Plan de formación en las oficinas del grupo para optimizar las gestiones e impulsar la digitalización de las llamadas.

## 4. DATOS OPERATIVOS ATENCIÓN TELEFÓNICA

### 4.1. SERVICIO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS

A continuación, se detallan los datos de llamadas atendidas en el servicio de averías de julio de 2024 a junio de 2025.

jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25
7.475	5.755	5.837	9.031	10.563	5.356	6.307	5.247	5.168	5.192	6.035	6.731

NOTA: El pico de octubre y noviembre de 2024 es debido a la incidencia de la DANA

Tiempo medio de operación (no incluye tiempo administrativo): 2 minutos, 10 segundos.

A continuación, se detallan los datos de llamadas atendidas de los servicios de comercial y de centralita de julio de 2024 a junio de 2025.

jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25
22.497	18.867	23.342	22.677	18.630	17.470	21.391	21.533	22.148	18.665	20.812	17.677

Tiempo medio de operación (no incluye tiempo administrativo): 4 minutos, 40 segundos incluida el alta en FE, la OV o la actualización de la BBDD. Se espera que el adjudicatario reduzca a un tiempo de 3 minutos 30 segundos las transacciones realizadas en esta nueva etapa incluida el alta en FE, la OV o la actualización de la BBDD que podrán ser ejecutadas en BO.

A continuación, se detallan los datos actuales de llamadas mensuales del resto de servicios de recepción de llamadas.

- Telesistencia: 15 llamadas mensuales
- Vehículos: 12 llamadas mensuales
- Proveedores: 50 llamadas mensuales

La distribución horaria de los servicios de averías y comercial-centralita es la siguiente:

	AVERIAS	COMERCIAL
00:00-00:30	0,22%	
00:30-01:00	0,30%	
01:00-01:30	0,13%	
01:30-02:00	0,10%	
02:00-02:30	0,06%	
02:30-03:00	0,03%	
03:00-03:30	0,15%	
03:30-04:00	0,07%	
04:00-04:30	0,00%	
04:30-05:00	0,09%	
05:00-05:30	0,10%	
05:30-06:00	0,16%	
06:00-06:30	0,19%	
06:30-07:00	0,45%	
07:00-07:30	0,77%	
07:30-08:00	1,65%	
08:00-08:30	3,64%	2,48%
08:30-09:00	4,34%	2,97%
09:00-09:30	5,84%	5,38%
09:30-10:00	5,57%	6,16%
10:00-10:30	5,54%	6,78%
10:30-11:00	5,93%	6,92%
11:00-11:30	5,73%	6,33%
11:30-12:00	5,54%	6,63%
12:00-12:30	5,41%	7,39%
12:30-13:00	5,08%	7,14%
13:00-13:30	4,62%	6,46%
13:30-14:00	4,13%	5,18%
14:00-14:30	2,61%	3,29%
14:30-15:00	2,48%	2,70%
15:00-15:30	1,98%	2,29%
15:30-16:00	2,61%	2,46%
16:00-16:30	2,29%	2,47%
16:30-17:00	2,02%	2,39%
17:00-17:30	2,09%	2,68%
17:30-18:00	2,08%	2,48%
18:00-18:30	2,09%	2,75%
18:30-19:00	2,12%	2,62%
19:00-19:30	2,04%	2,26%
19:30-20:00	1,87%	1,78%
20:00-20:30	2,15%	
20:30-21:00	1,55%	
21:00-21:30	1,34%	
21:30-22:00	1,05%	
22:00-22:30	0,86%	
22:30-23:00	0,40%	
23:00-23:30	0,37%	
23:30-24:00	0,12%	
<b>TOTALES</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## 4.2. SERVICIO DE EMISIÓN DE LLAMADAS

A continuación, se indican los datos de expedientes que requieren emisión de llamadas.

- Pérdida de señas bancarias: 32.000 casos anuales
- Incidencias facturación: 1.100 casos anuales
- Retrasos del usuario o incidencias en el envío de la documentación de contratación en aquellas gestiones que el usuario no ha facilitado correo-e: 500 casos anuales
- Llamar al cliente para informar de la evolución y/o del resultado de su expediente de reclamación: 4.000 casos anuales. Incluyen las reclamaciones recibidas tanto por el servicio telefónico como las de canal digital.
- Resolución incidencias devolución bancaria de facturas No Agua, que son las facturas propias de la actividad del abastecimiento devueltas por el banco y que no corresponden a facturaciones periódicas del suministro (altas, reposiciones, ventas de contador/material, analíticas, ...), y la resolución de incidencias de facturas de agua pagadas por domiciliación bancaria, y devueltas en el contrato histórico, tras realizar un cambio de titularidad del mismo. Se resuelven mediante llamadas, seguimiento, y si el pago es fallido, envío de carta y cambio de estado del suministro (baja o paso a gestión presencial), o paso a la delegación correspondiente. Resolución de incidencias por devolución bancaria de facturas de no agua 1.200 casos al año y 650 casos de devoluciones en traspasos (ambas, distribución regular). Una media de 2 llamadas por caso, El 25% requiere el envío de carta adicional y las indicadas en el apartado 3.2.2.
- Actualización de la BBDD que incluye la comprobación de las señas personales desde correo, dirección, teléfono y domiciliación bancaria, dependiendo de cada caso. Al mes se actualizan 4.000 casos y el objetivo es incrementarlo a 8.000.

## 5. DATOS OPERATIVOS ATENCIÓN DIGITAL

### 5.1. SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA OFICINA VIRTUAL

Gestiones realizadas a través de la OV, que requieren intervención de algún agente del Contact Center.

- Lectura del contador: 5.000 al año.
- Alta de suministro: 4.800 al año.
- Baja de suministro: 200 al año.

- Cambio de titularidad de suministro: 15.000 al año.
- Reclamación: 450 al año.

## 5.2. SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO

jul.-24	ago.-24	sep.-24	oct.-24	nov.-24	dic.-24	ene.-25	feb.-25	mar.-25	abr.-25	may.-25	jun.-25
4.604	3.269	4.087	4.536	3.770	4.131	3.969	5.387	5.415	4.695	4.554	4.478

## 5.3. SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

jul.-24	ago.-24	sep.-24	oct.-24	nov.-24	dic.-24	ene.-25	feb.-25	mar.-25	abr.-25	may.-25	jun.-25
1.744	1.412	1.686	2.484	1.474	1.778	3.000	2.095	2.347	2.435	2.103	1.884

## 6. DATOS OPERATIVOS DEL SERVICIO DE BACK OFFICE

- Solicitudes de alta que llegan a la fase de backoffice: 2.800 altas anuales
- Solicitudes de baja que llegan a backoffice: 1.800 bajas anuales
- Solicitudes de cambio de titularidad que llegan a la fase de back office: 18.500 cambios de titularidad anuales.
- Gestión de otras operaciones de comercial que quedan pendientes tras ser registrado en el Front-Office (distribución mensual según nº de llamadas recibidas de comercial)
  - Impresión y envío de duplicados o certificados: 500 casos anuales
  - Revisión documentación y activación condición de familia numerosa: 800 casos anuales
  - Otras gestiones: 300 casos anuales
- Análisis y ejecución/lanzamiento de acciones que en cada caso se requieran para la resolución de reclamaciones. (Solicitud de revisiones de contador, solicitud de cambio de contador, propuesta de refacturación, activar avisos a facturación, o simplemente analizar o buscar datos e informar al abonado, ...): Se gestionan un total de 4.000 expedientes de reclamación anuales con distribución mensual según se ha definido en el apartado 6.
- 2.000 acciones anuales de registro y/o mantenimiento de expedientes de fraude detectados por la Unidad de Detección de Fraudes y envío de la carta fraude

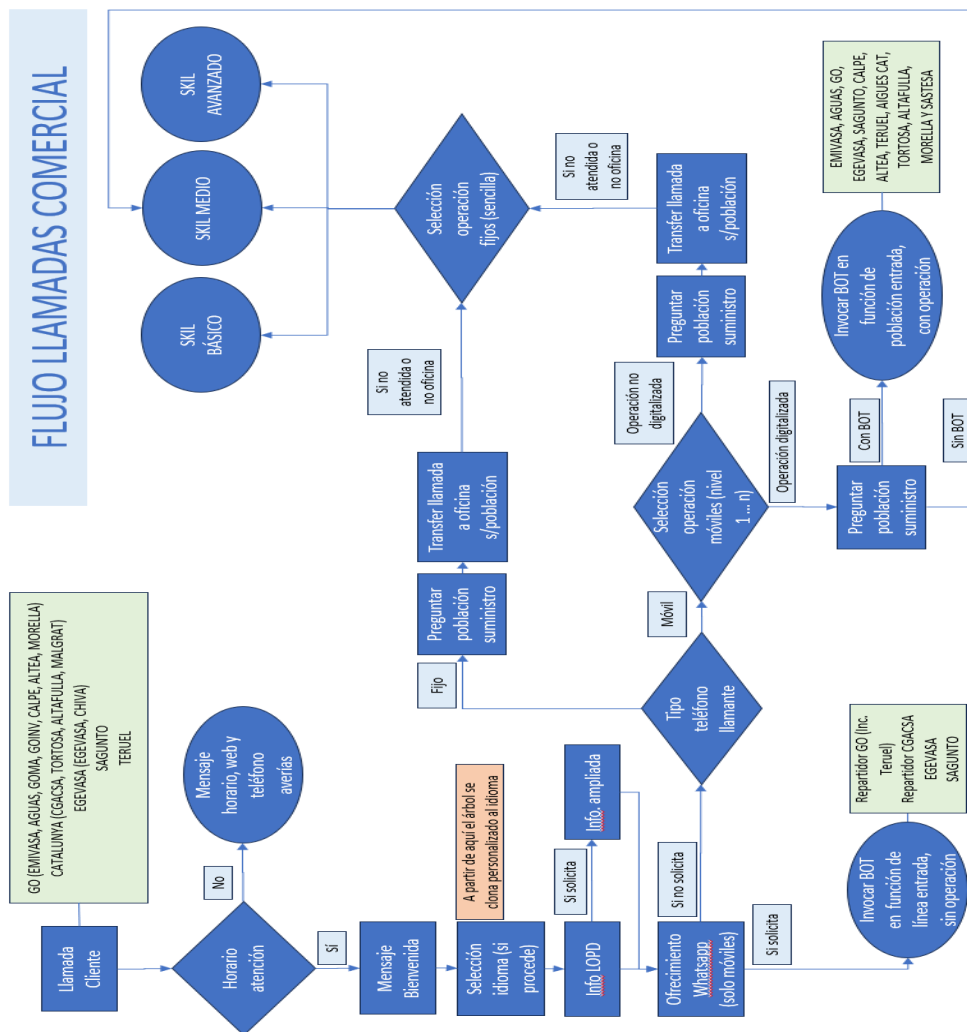
## 7. ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS

Cada línea de entrada dispone de su configuración de enrutamiento de llamadas y skills propios. La centralita deberá guiar al usuario de forma clara y óptima, consiguiendo ser conciso en sus formas para evitar la espera innecesaria.

Así mismo, tendrá un gran peso el enfoque digital de la misma, de manera que ayude al usuario a autogestionar su petición de una manera exitosa. En todos los casos la centralita permitirá la atención digital o por un agente, valorándose aquellos proyectos que consigan de forma natural, acompañarlos al ecosistema digital.

Esta centralita se podrá activar por marcación o por voz, y permitirá el desvío de llamadas a las localidades donde Global Omnium tiene implantación. En el caso de que la llamada no pueda ser atendida en local (oficina) la centralita la devolverá al Call Center para ser atendido por sus agentes. Este es el modelo que impera actualmente.

Se indica el actual proceso genérico de enrutamiento de llamadas del servicio de comercial



## 8. PUESTA A PUNTO

Para garantizar la continuidad del servicio y las condiciones requeridas por el convenio colectivo sectorial, se exige al contratista la subrogación de todo el personal actualmente adscrito al servicio (situado en la ciudad de Valencia), respetando las condiciones económicas actuales.

Desde el inicio, el adjudicatario deberá contar con todos los medios humanos y materiales necesarios para la óptima prestación del servicio que permita llegar a los niveles de calidad requeridos.

La realización de los trabajos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato se ha de realizar con los propios medios del Contratista, tanto instrumentos de trabajo, consumibles, como personal de organización y dirección de los mismos.

La Empresa Contratante dará licencias de uso de sus aplicaciones internas necesarias para la prestación de este servicio a las personas del Contratista que éste indique. Los procedimientos y requisitos de seguridad para la concesión de dichas licencias serán los que en cada momento tenga establecido el contratante.

El contratista facilitará sin cargo los trabajos y visitas a Valencia necesarios para que su personal técnico desarrolle el proyecto de implantación, que entre otros contemplará el traslado de las configuraciones, alta/traslado de primarios, migraciones de líneas, integración de centralitas, definir planes de contingencia, y traslado de configuraciones

El proveedor deberá contar los con agentes necesarios para cumplir con los niveles de servicio descritos en el apartado 2.5

Además del equipo de agentes, en el momento del arranque se contará al menos con:

- 1 Responsable del Servicio: experiencia de al menos 5 años en puestos similares
- 1 Supervisor: con experiencia de 3 años en puestos similares
- 3 Coordinadores: con experiencia de al menos 3 años en puestos similares
- 1 Responsable de Formación: con al menos experiencia de 5 años en puestos similares
- 1 Responsable de calidad

Estas funciones de soporte y supervisión al servicio estarán incluidas en el precio hora.

Así mismo, el proveedor marcará de forma conjunta con Global Omnium, el número de llamadas que deberá ser atendida por agente, y, de forma diaria, se informará de los niveles de servicio descritos en el apartado 2.5. Este informe se realizará por servicio y por agente y en el se detallará:

- Número de llamadas atendidas/hora por skill
- TME por skill
- TMO por skill
- NDA por skill
- Volumen de gestiones entrantes en BO (contratación, chat y mail)
- Gestiones atendidas por agente en BO (contactación, chat y mail)
- Gestiones autogestionadas (derivadas a whassap o atendias por IA)

Todos los responsables, supervisores, coordinadores, agentes y coordinadores deberán dedicarse en exclusividad al servicio objeto del presente contrato. Así mismo, deberán tener experiencia en procesadores de texto así como herramientas propias de la gestión diaria de un Call Center.

El proveedor deberá disponer antes del arranque de planes de contingencia para la prestación de los servicios en caso de catástrofes y emergencias (DANA, Pandemia, Apagones con o sin caída en las comunicaciones, casos que por cualquier motivo quede inhabilitado el local desde el que se presta el servicio, ...).

## 9. SISTEMÁTICA DE TRABAJO

Durante la prestación del servicio se deberá tener en cuenta lo siguiente:

### 9.1. SOBRE EL DIMENSIONAMIENTO Y LA CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

El contratista deberá detallar y justificar en su oferta los recursos necesarios y su asignación a cada uno de los servicios descritos en el apartado 3, incluyendo también al personal de supervisión y coordinación necesarios.

El dimensionamiento y la configuración del servicio serán los necesarios para alcanzar los niveles de servicio aceptables, y que se establecen en la cláusula 2.5 del presente pliego.

Para la medición de parámetros necesarios, el contratista se compromete a poner los medios necesarios adecuados a tal fin y a suministrar dicha información según lo establecido en el punto 12 del presente pliego.

Global Omnium podrá ampliar y disminuir el número de agentes efectivos del servicio cuando las condiciones así lo requieran y concurran situaciones especiales como campañas, necesidades puntuales y sobrevenidas o relacionadas con el cumplimiento de los objetivos del servicio. Estas decisiones deberán ser siempre autorizadas por Global Omnium, si no media autorización se entenderá que la situación es la última autorizada.

El adjudicatario deberá aportar declaración responsable sobre el cumplimiento de aportación de agentes adscritos al servicio para la atención detallada con anterioridad y que tendrán dedicación exclusiva al servicio a prestar.

El adjudicatario podrá adaptar en los años progresivos el número de agentes de atención telefónica y Back Office si la evolución de la atención digital así lo permite, siempre y cuando las gestiones que antes eran realizadas por agentes ahora puedan llevarse al entorno digital y los niveles de servicio se mantengan (NDA, NDS, TME, TMO...). Esta adaptación deberá contar siempre con la aceptación de Global Omnium.

Ante una solicitud en cambio de locuciones o respuestas automáticas de los servicios de mensajería, y modificaciones en los diferentes skills, el proveedor deberá ejecutarla en las 24 horas laborables siguientes a la solicitud.

## 9.2. SOBRE EL SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

### a) Reuniones de seguimiento y mejora

El contratista convocará para antes del día 15 del mes en curso, la reunión mensual de seguimiento del mes vencido, que se realizará en los términos que se establece en el apartado 11 de este pliego.

La reunión anual de evaluación del servicio se convocará por parte del contratista para antes del 31 de enero del año siguiente al del objeto de la evaluación.

### b) Informes

Antes de las 24 horas laborables siguientes al fin del periodo a informar, el contratista entregará la información diaria y mensual que se indica en el apartado 11 del presente pliego, y tanta información relativa al servicio como la Empresa Contratante solicite en las reuniones de seguimiento y mejora detalladas en el apartado anterior.

### c) Auditoría

Respecto a las auditorías indicadas en el apartado 11, la empresa contratante deberá comunicar la fecha y el horario de realización con 15 días de antelación.

En caso de tener que realizar alguna visita o comprobación sobre del servicio, la empresa contratante deberá comunicar la fecha y el horario de realización con al menos 24 horas laborables de antelación.

### d) Grabaciones

La copia de las llamadas grabadas durante el día, se depositarán en un repositorio o nube de Global Ómnium antes de las 12 horas del día siguiente al objeto de las grabaciones.

## 9.3. SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

La prestación de servicios se realizará según lo especificado en los procedimientos operativos descritos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Contratante, para lo que la Empresa Contratante dará el oportuno acceso a los sistemas en que residen dichos procedimientos al menos a los responsables del servicio

La comunicación de las modificaciones de los procedimientos operativos se canalizará a través de los responsables del servicio de la Empresa Contratante y del Contratista, por los canales y en los términos que se establezcan contractualmente.

## 9.4. SOBRE LAS INCIDENCIAS EN EL SERVICIO

En caso de producirse una incidencia y ser detectada por el proveedor, éste deberá dar traslado de la misma a Global Ómnium en el plazo de 1 hora.

Mientras la incidencia no esté solucionada, el proveedor deberá reportar a Global Ómnium cada 2 horas sobre el estado de la misma.

Una vez resuelta, en el plazo de 24 horas de su cierre, el proveedor deberá facilitar a Global Ómnium el informe detallado correspondiente a la misma (descripción, causas, afección, solución y medidas preventivas).

## 9.5. SOBRE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

En casos de huelga general o del sector, el proveedor deberá garantizar como mínimo los puestos y personal necesarios para la prestación del servicio de averías, por ser un servicio público esencial, con los niveles de servicio y calidad ofertados (o acordados por ambas partes posteriormente) para una situación normal, no exigiendo para estos casos servicio mínimo de comercial.

Tras dos días de no alcanzar los niveles mínimos de servicio ofertados, el nº de agentes trabajando frente al nº teórico necesario definido por el proveedor en su oferta (o acuerdos posteriores por ambas partes) para el periodo en que nos encontremos, será de al menos el 95%. No se bajará de este porcentaje hasta que se normalice la situación durante al menos tres días consecutivos. Quedan exceptuados los casos de huelga general o del sector en que se aplica el apartado anterior.

Se realizarán pruebas reales de continuidad del servicio de voz y datos ante cortes programados de las comunicaciones. Una vez al mes, en horario de mínimo tráfico 01:00 am - 03:00 am. Se seguirá un protocolo de pruebas.

Si el Call Center ofertado no fuera autónomo en sus infraestructuras y dependiera de otros nodos, se garantizarán líneas de comunicaciones de backup con operadoras diferentes tanto de voz como de datos.

El proveedor deberá disponer de un Sistema de Gestión del Riesgo, implantado y certificado, conforme a la UNE-ISO 31000 Gestión del riesgo. Directrices, para el servicio de emisión y recepción de llamadas, en un Contact Center de su propiedad, con al menos 25 puestos dedicados 100% a la atención de clientes en el sector “utilities”.

El servicio objeto de la oferta deberá gestionarse, si no se hace ya, bajo un Sistema de Gestión del Riesgo, implantado y certificado, conforme con la UNE - ISO 31000:2018.

## 9.6. SOBRE EL PERSONAL

En caso que sea necesario para el proveedor incorporar nuevo personal al servicio, éste deberá dominar al menos dos idiomas, el español, y el valenciano o el catalán, y deberá acreditarse ante el responsable de formación de Global Ómnium que es apto en lo referente al conocimiento de los

procedimientos operativos del servicio tras el periodo de prueba, y antes de incorporarse definitivamente al servicio.

En caso de producirse bajas definitivas en el servicio, o ante excedencias o bajas por enfermedad de larga duración, el proveedor deberá comunicarlo a Global Omnium en plazo no superior a 48 horas laborables, para que Global Omnium aplique los protocolos oportunos respecto a los accesos de los usuarios afectados a los sistemas informáticos de Global Omnium.

## 10. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBE CUMPLIR EL PROVEEDOR

### 10.1. CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

Mantener los actuales números de teléfono, los cuales son propiedad de Global Omnium.

Los horarios de atención y servicio serán como mínimo los actuales, que se describen en el punto 2 del presente Pliego de Condiciones.

Los niveles de servicio y calidad garantizados semanal y mensualmente serán como mínimo los actualmente establecidos para cada servicio, que se describen en el punto 2 del presente Pliego de Condiciones.

Cualquier modificación del dimensionamiento y/o asignación actual deberá ser informada y aprobada por el contratante.

La dedicación de los servicios centrales del proveedor para la adaptación y mantenimiento de los servicios no supondrá cargos adicionales a Global Ómnium

### 10.2. LOCAL

El local dispondrá de una sala de teleoperación exclusiva para los servicios objeto de este pliego, separada de otros servicios que el proveedor pudiera estar prestando en el mismo local.

El local dispondrá de al menos estas zonas de uso común:

- Sala de descanso
- Sala de formación
- Archivo
- Aseos
- Pequeño almacén

El local de prestación del servicio deberá contar con control de acceso mediante tarjeta personal magnética o similar, y restringido a horarios de trabajo.

El edificio en que se ubique el local destinado a la prestación del servicio estará ubicado en una zona bien comunicada en lo referente a la red de transporte público.

El local deberá contar con las licencias municipales necesarias para la realización de la actividad objeto de este servicio.

El diseño de la sala de teleoperación o trabajo, así como el diseño de los puestos de operación, deberán cumplir en todo momento con la normativa vigente en lo referente a seguridad y salud de los trabajadores.

## 10.3. INFRAESTRUCTURAS COMUNICACIONES Y DATOS

### 10.3.1. Comunicaciones de Voz

El proveedor deberá garantizar una integración completa y estable entre su plataforma de contact center y la infraestructura de telefonía existente basada en Asterisk.

La solución deberá permitir comunicaciones de voz seguras, de alta calidad y compatibles con los estándares SIP, de forma que una vez entregado el canal de voz el proveedor deberá de ser autónomo en su tratamiento y finalización.

Requisitos mínimos:

- Integración SIP nativa con PBX Asterisk (compatibilidad con SIP RFC 3261).
- Soporte para codecs G.711 alaw/ulaw y G.729
- Redundancia geográfica y sistema en HA (alta disponibilidad) con balanceo de llamadas entrantes o failover.
- Soporte de RFCs standard para DTMF, T.38, etc...
- Manejo de cabeceras SIP personalizadas (X-Caller-ID, X-AccountCode, X-Source, etc)
- Disponibilidad del servicio  $\geq 99,98\%$ .

### 10.3.2. Comunicaciones de Datos

El proveedor deberá proporcionar la infraestructura de red necesaria para garantizar una comunicación segura, estable y con la calidad de servicio requerida entre el contact center y la plataforma digital corporativa, así como contra las aplicaciones corporativas internas necesarias.

La conexión podrá realizarse mediante circuito dedicado y redundado, priorizando siempre el tráfico de voz.

Requisitos mínimos:

- Circuito dedicado redundado en equipamiento a cargo del proveedor.
- Soporte de QoS con priorización de tráfico de voz (DSCP EF). Control QoS (MOS  $\geq 4.0$ , jitter  $< 30$  ms, pérdida  $< 1\%$ ).
- Latencia  $< 70$  ms extremo a extremo.
- Monitorización de disponibilidad y ancho de banda 24x7.
- Firewall perimetral y segmentación VLAN dedicada.
- Equipos de red switching  $< 80\%$  de ocupación en puertos.
- Reposición de equipamiento switching SLA  $< 2$ h

- Monitorización SNMP, métricas y alertas a su NOC
- Disponibilidad del servicio  $\geq 99,98\%$ .
- Entrega de informes de calidad y disponibilidad mensual.

## 10.4. EQUIPAMIENTO DE PUESTOS Y TECNOLOGÍA

El adjudicatario deberá contar como mínimo con los siguientes medios materiales adscritos a los servicios que son objeto del presente pliego:

- Plataforma Contact Center de los puestos de trabajo necesarios para la atención del servicio que estén equipados para la atención telefónica y multicanal, lo que implica consola de comunicación digital (acceso a la plataforma omnicanal que permita la comunicación digital con el usuario)
- Cada puesto de trabajo deberá estar equipado con:
  - Cascos de atención telefónica
  - Alta conectividad
  - Sonido estéreo
  - Micrófono ajustable
  - Acceso al dashboard de agente

Además, deberá implantar una consola de whatsapp para cada agente para que pueda interactuar con el usuario en aquellos casos en los que la llamada exija de información complementaria con el objetivo de reducir el TMO (documentos necesarios para el Alta, Traspaso, pasos para domiciliar, o para darse de Alta en FE, OV/APP, para realizar un pago o cualquier otro tipo de consulta que requiera de explicación del agente)

El adjudicatario deberá contar las siguientes tecnologías, que sean capaces de integrarse con los principales distribuidores tecnológicos de sistemas operativos y bases de datos, que permitan a solicitud de Global Omnium implementar:

- Plataforma multicanal de seguimiento del usuario que permita el gobierno del dato.
- Plataforma omnicanal de comunicación con el usuario.
- Sistema de emisión automática de comunicaciones a una lista de distribución con información relativa al servicio.
- Desarrollo de workflows automatizados de comunicación con el usuario en cada tipo de gestión.
- Speech Analytics o similar.
- Aplicación de verificación de mail.
- Chat comercial o Chatbot.
- Sistema de configuración y lanzamiento de llamadas con sistemas de marcación predictiva automática con la capacidad de detectar y evitar contactos no útiles (erróneos, bajas, o listados de contactos dont call).

### a) **Plataforma multicanal**

El adjudicatario deberá contar con un sistema que permita aunar las gestiones o contactos realizado a través de todas las vías disponibles (mail, teléfono, whatsapp/ChatBot, OV, etc) para integrarlas en un repositorio con el objetivo de poder

hacer un seguimiento de las eficacias y eficiencias del servicio en cada una de las comunicaciones del usuario (NDS, NDS, TMO, resultado de las campañas de emisión...). Este repositorio será utilizado posteriormente por la plataforma omnicanal que se detalla a continuación.

**b) Plataforma omnicanal**

El adjudicatario contará con una fórmula multicanal capaz de unificar las comunicaciones fragmentadas y diversificadas a través de diferentes canales de comunicación con los clientes (SMS, Whassap, ChatBot, teléfono, correo electrónico y atención presencial) en una plataforma digital única basada en IA que integre de forma segura las interacciones entrantes y salientes, que permita una comunicación digital con el usuario

El adjudicatario implementará workflows de comunicación digital relacionados con cada gestión realizada con el usuario que permita tener una relación post-gestión y evitando recurrencias en llamadas y en visitas a las oficinas.

Esta plataforma también permitirá la emisión de campañas segmentadas para la mejora del servicio (lanzamiento nueva APP, OV, proyectos de mejora o de calidad de la atención)

**c) Sistema de Speech y Text Analytics o similar**

Se pondrá a disposición del contratante una herramienta capaz de analizar, transcribir y sintetizar en tiempo real las llamadas de emisión y recepción que permita analizar las frases utilizadas por los clientes para identificar rápidamente sus necesidades, deseos y expectativas e indicar las áreas que necesitan mejoras para los agentes del Call Center. Esta herramienta deberá disponer de:

- NLP (Natural Language Processing)
- NLT (Natural Language Technologies) que se pueda aplicar en todos los puntos del ciclo de vida del cliente, mejorando la Total Experience del servicio
- NLU (Natural Language Understanding) para comprender la intención detrás de las palabras y detectar si el agente emplea expresiones empáticas y poder hacer análisis de excelencia de los profesionales que ofrecen el servicio.
- Deberá ser capaz de extraer métricas generales (duración, nivel de resolución...), realizar análisis de las palabras empleadas y las emociones presentes durante la llamada

**d) Aplicación de verificación de mail**

El adjudicatario contará con una herramienta que permita a los profesionales que trabajan en el Call Center y en las oficinas verificar el mail del usuario con el que se realiza la comunicación, de manera que avisará mediante alerta o llamada pop-up al agente de la necesidad de confirmar el mail. Esto evitará envíos erróneos y un mejor gobierno del dato.

**e) Chat comercial o Chatbot**

El adjudicatario de contar con un asistente virtual conversacional de última generación para dar respuesta inmediata a las consultas más frecuentes, que utilice un motor de Inteligencia Artificial Generativa para comprender el lenguaje natural de los usuarios y proporcionar respuestas precisas y contextualizadas.

Se trata de un IA Chatbot multicanal, que permita automatizar los procesos de atención al cliente a través de canales conversacionales como WhatsApp, Webchat y otras Redes Sociales. La solución incluirá la capacidad de realizar comunicaciones vía WhatsApp; informativas, explicativas y operacionales.

Para garantizar la calidad del servicio y evitar esperar innecesarias se aplicará el método FIFO (First In, First Out) que permita la gestión de la comunicación más antigua. Así mismo, se tendrá en cuenta:

- FTR (o primer tiempo de respuesta), siendo la fórmula a aplicar el número de chat atendidos en 30 segundos / número de chats iniciados x 100.
- PRT (promedio del tiempo de respuesta)

**f) Herramientas digitales del agente**

El adjudicatario contará con herramientas destinadas a agilizar la gestión y facilitar la formación de los profesionales del servicio. Para ello se contará con un dashboard de agente que permita consultar argumentarios multicanal, integrados en el desktop del agente; que permitan conocer el grado de cumplimiento de los protocolos de la llamada; nivel de satisfacción del agente; cumplimiento de objetivos de atención diarios ya sea de llamadas outbound, inbound o gestiones de backoffice; que incluya píldoras formativas de los temas que necesita conocer el agente para ampliar o reforzar sus competencias; TMO y TME por agente; NDA y NDS, skills y tipos de llamada.

Esta herramienta será accesible para Global Omnium con el objetivo de conocer la consecución de objetivos y el nivel de excelencia de los profesionales.

**g) Llamadas de marcación predictivas**

El adjudicatario contará con un sistema de configuración y lanzamiento de llamadas con sistemas de marcación predictiva automática para campañas de emisión que tenga la capacidad de detectar y evitar contactos no útiles (erróneos, bajas, o listados de contactos dont call)

**h) Equipos en remoto**

El adjudicatario contará con la posibilidad de permitir a sus agentes trabajar en remoto con el objetivo de estar preparados para cualquier contingencia (DANA, crisis sanitaria, medioambiental...) y con la posibilidad de seguir manteniendo los niveles de servicio.

## 10.5. PERSONAL

El proveedor deberá subrogar el 100% del personal adscrito al servicio actualmente, respetando las mismas condiciones laborales (salario, jornada, etc...).

La dedicación del personal operativo (agente, supervisor, coordinador) será con carácter de exclusividad al servicio, excepto autorización expresa de Global Ómnium. Así mismo, deberán tener experiencia en procesadores de texto, así como herramientas propias de la gestión diaria de un Call Center.

El proveedor ofrecerá la posibilidad de prestación del servicio mediante la modalidad de teletrabajo total o híbrido con respecto a lo establecido en el art.19 del Convenio Colectivo aplicable.

El servicio contará siempre con al menos tres agentes que dominen el idioma inglés para poder prestar los servicios descritos en el apartado 3.

El proveedor deberá contar los con agentes necesarios para cumplir con los niveles de servicio descritos en el apartado 2.5. Estos agentes tendrán dedicación exclusiva a las labores relacionadas con el servicio.

La plantilla y retribución actual (incluyendo costes variables) del personal adscrito al servicio de Contact Center de Global Ómnium es el que consta publicado en el perfil del contratante en formato excel.

## 10.6. INFORMACIÓN

El proveedor deberá facilitar a Global Ómnium la información diaria del servicio el día laborable siguiente:

- Por intervalos de media hora y diferenciados por línea y skill, el número de gestiones y solicitudes entrantes y el número de llamadas y solicitudes atendidas (NDA) por canal (whassap, Chat, mail, teléfono, ...).
- Por intervalos de media hora y diferenciados por línea y skill, el número de gestiones y solicitudes entrantes y el número de llamadas y solicitudes atendidas (NDA) por agente (whassap, Chat, mail, teléfono, ...).
- Por intervalos de media hora el nº medio de agentes en la plataforma con dedicación activa al servicio. Las horas totales dedicadas del resto del equipo (back office, supervisión y coordinación).
- Por intervalos de una hora, llamadas atendidas por agente
- Por cada línea y skill, el tiempo medio de operación (TMO), considerando para las líneas de mensajería el tiempo medio de operación, como el tiempo de resolución de cada ticket por canal (whassap, Chat,mail, teléfono, ...)
- Por cada línea y skill, el tiempo medio de operación (TMO) por agente, considerando para las líneas de mensajería el tiempo medio de operación, como el tiempo de resolución de cada ticket por canal (whassap, Chat,mail, teléfono, ...)

- Por cada línea y skill, el número de llamadas atendidas con tiempo de espera no superior a: 10, 20, 30, 60 y 120 segundos. Para las líneas de mensajería, el % de primeras respuestas realizadas antes de 5 minutos, y el tiempo medio de respuestas totales.

Se mantendrán reuniones mensuales para el seguimiento del servicio y evolución de la implementación de los nuevos servicios (proveedor- Global Ómnium), a la que asistirá como mínimo por parte del proveedor el responsable del servicio, y una anual de evaluación a la que asistirá como mínimo la dirección de operaciones del proveedor o cargo similar.

## 10.7. EVALUACIÓN EXTERNA

El proveedor realizará encuestas automáticas y aleatorias mediante IA conversacional y llamadas predictivas sobre la percepción del cliente sobre el servicio de atención recibido al finalizar la llamada, en al menos el 3% de las llamadas atendidas durante el día.

El proveedor permitirá la realización de auditorías del desempeño de los procesos asociados al servicio por parte de la entidad certificadora de los sistemas de gestión de Global Ómnium en los ámbitos de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, eficiencia energética y gestión del riesgo.

## 10.8. EVALUACIÓN INTERNA

El proveedor deberá habilitar y mantener operativa una infraestructura para que Global Ómnium pueda realizar escuchas en tiempo real de llamadas tanto desde el local del proveedor como desde el local del contratante designado por Global Ómnium.

El proveedor deberá grabar todas las llamadas entrantes y salientes con los clientes del servicio, y conservará las mismas durante al menos 6 meses para consulta por parte de Global Ómnium.

Además, una copia de las llamadas grabadas, se depositarán en un repositorio o nube propiedad de Global Omnium.

El contratante desarrollará, en conjunto con el licitador, un sistema que permita informar en los sistemas Global Ómnium de la copia de todas las comunicaciones realizadas por los canales de mensajería-e.

## 10.9. DETECCIÓN DE INCIDENCIAS

El proveedor está obligado a dar parte al contratante de cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio.

El proveedor deberá dispondrá de un protocolo diario de comprobaciones sobre la operatividad de todos los servicios.

Todos los días se pasará reporte del correcto funcionamiento de, al menos, los siguientes parámetros:

- Flujo de la IVR
- IVR y desvío de llamadas a localidades de forma correcta
- Flujo de la IVR y su reenvío a whassap
- Correcto funcionamiento del whassap
- Correcto funcionamiento del ChatBot
- Correcto funcionamiento de las herramientas ligadas a la gestión del servicio: SAC, MtM
- Y todos aquellos parámetros que sean definidos por Global Omnium

## 11. MEJORA DEL SERVICIO

En la actualidad, el servicio de Call Center de Global Ómnium digitaliza el 25% de sus procesos. El objetivo es conseguir en los próximos dos años la digitalización del 50% de las gestiones entrantes en el sistema. Para ello, se valorará aquellos proyectos que caminen en esta dirección.

Estos procesos se centrarán principalmente en:

- Gestiones de contratación (Altas, Traspasos y Bajas)
- Gestiones de Alta en Factura Electrónica, OV o APP
- Gestiones de Alta en el servicio de Alertas y Avisos
- Gestiones para duplicado de factura
- Gestiones para cambio de datos o domiciliaciones
- Gestiones para información comercial (hay que detallar qué gestiones se pondrán automatizar)
- Gestiones para lectura de contador
- Gestiones para pago de facturas
- Cualquier otra gestión que sea susceptible de digitalizar

En la actualidad las gestiones que ya se digitalizan son las siguientes:

- Gestiones de contratación (Altas, Traspasos y Bajas)
- Gestiones de Alta en Factura Electrónica, OV o APP
- Gestiones para duplicado de factura
- Gestiones para cambio de datos o domiciliaciones
- Gestiones para lectura de contador

Además, Global Ómnium cuenta con un sistema de atención 24 horas para todos aquellos clientes que prefieran ser atendidos mediante el canal digital.

Se requerirá que las nuevas Tecnologías a introducir impliquen la implementación de agentes cognitivos con un modelo de integración agentica con sistemas empresariales, que permita a los agentes interactuar con múltiples sistemas de forma segura y gobernada.

Así mismo se valorará la automatización de procesos de negocio que requieran interpretación de documentación, reglas y contexto empresarial.

Se valorarán los proyectos de Experiencia de Cliente que permitan la comunicación del usuario más allá de la llamada o la comunicación que ha provocado la gestión, y que mejoren la calidad del servicio. Tales como (entre otros):

- Bienvenidas tras contrataciones (whatsapp y mail)
- Mensajes sobre estados de pago de la factura
- Mensajes de calidad tras gestiones realizadas vía whatsapp o mail
- Mensajes de recomendaciones encaminadas a la eficiencia hídrica y la sostenibilidad
- Realización de Encuestas de calidad
- Mensajes relacionados con la Efactura o el duplicado de facturas
- Mensajes de certificados de consumo, de estado de la reclamación, de pago bancario, devolución, cancelación de cita y demás notificaciones que actualmente se envían.

## 12. PERIODO DE IMPLANTACIÓN

Se establece un período de carencia inicial, contado a partir de la fecha de inicio efectivo del contrato, durante el cual no serán de aplicación las penalizaciones previstas en el pliego, con el objetivo de permitir la adecuada puesta en marcha del servicio, la estabilización operativa y la adaptación de los recursos humanos y tecnológicos del adjudicatario. Finalizado dicho período, cuya duración será de 3 meses, comenzará la plena exigibilidad de los niveles de servicio acordados (SLA) y, en consecuencia, la aplicación de las penalizaciones en caso de incumplimiento conforme a lo establecido en la presente licitación.

**DILIGENCIA:** Para hacer constar que el presente pliego ha sido aprobado en Valencia, en la fecha de firma del documento, por el Consejero Delegado:

Fdo: Dionisio García Comín