

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE DEBE REGIR EL CONTRATO RELATIVO A LA EJECUCIÓN DE ACTUACIONES RELATIVAS AL
“220DIV4801 MIGRACIÓN SIEBEL”
Y DEL “SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SALESFORCE CRM”**

Nº EXP.: AB/2022/030

Contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	7
2	OBJETO	7
3	ALCANCE.....	7
4	SITUACIÓN ACTUAL.....	9
4.1	Arquitectura.....	10
4.2	Mapa Integraciones.....	10
4.3	Volumen de datos a migrar.....	14
4.4	Arquitectura para las integraciones	16
4.5	Acceso	16
5	DETALLE DE LOS REQUERIMIENTOS DE PROYECTO.....	17
5.1	Lote Nº1. - Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce) y el Servicio de Soporte y Mantenimiento de Salesforce CRM:	17
5.1.1	L1.1 - Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce).....	17
5.1.1.1	Gestión de Casos.....	17
5.1.1.2	Ayudas al Agente.....	58
5.1.1.3	Canales de Atención.....	62
5.1.1.4	Maestro de clasificación de casos.....	70
5.1.1.5	Visión 360 del cliente	72
5.1.1.6	Visión de contrato	77
5.1.1.7	Motor de Avisos	81
5.1.1.8	Gestión Alta Área de Clientes y Factura Digital	100
5.1.1.9	Gestión de Averías	105
5.1.1.10	Contratación Digital	110
5.1.1.11	Cambio de Titular Masivo	113
5.1.1.12	Nueva Información Telelectura.....	114
5.1.1.13	Nuevas Instalaciones de Acometida	115
5.1.1.14	Firma Digital	120
5.1.1.15	Eventos PM	124
5.1.1.16	Autorizaciones.....	129
5.1.1.17	Medición del Estado de Servicio	133
5.1.1.18	Repositorio de Plantillas	134
5.1.1.19	Consentimientos	137

5.1.1.20	Reportes	138
5.1.1.21	Marketing	140
5.1.1.22	NPS	141
5.1.1.23	Gestión de Usuarios	142
5.1.1.24	Modelo de Datos e Integraciones	144
5.1.1.25	Infraestructura y rendimiento	157
5.1.1.26	Seguridad	158
5.1.1.27	Desarrollo y ciclo de vida de la plataforma	160
5.1.1.28	Entornos	161
5.1.1.29	Integraciones	161
5.1.1.30	Apantallamientos	201
5.1.1.31	Licenciamiento	214
5.1.1.32	Fase de Pruebas (QA)	215
5.1.1.33	Migración de datos Siebel	215
5.1.1.34	Gestión del Cambio, Formación y Capacitación	215
5.1.1.35	Mantenimiento correctivo de los Releases en producción	216
5.1.1.36	Reserva para ampliaciones de alcance	216
5.1.2	L1.2 - Servicio de Soporte y Mantenimiento de Salesforce CRM	217
5.1.2.1	Mantenimiento Correctivo	217
5.1.2.2	Mantenimiento Preventivo	217
5.1.2.3	Mantenimiento Adaptativo	217
5.1.2.4	Mantenimiento Perfectivo	217
5.1.2.5	Desarrollo Evolutivo	218
5.1.2.6	Servicio de Soporte	219
5.1.2.7	Supervisión de despliegue en entornos no productivos	220
5.1.2.8	Ejecución de pruebas de regresión o DRP	220
5.1.2.9	Supervisión del despliegue en producción	220
5.1.2.10	Soporte de arquitectura de aplicaciones.	220
5.1.2.11	Metodología Agile	220
5.1.2.12	Interrelación con otros proyectos Aigües de Barcelona	221
5.2	L2 – Servicio de soporte para la gestión y coordinación global de las actuaciones relativas a la "220DIV4801 Migración Siebel"	222
5.2.1	Soporte a prestar	222
5.3	Lote Nº3. - Ejecución del proyecto de despliegue de las integraciones entre el nuevo CRM (Salesforce) y las aplicaciones de Aigües de Barcelona	223

5.3.1	Listado de integraciones a considerar	224
5.3.2	Consideraciones y estrategia para el despliegue de las integraciones	257
5.3.3	Arquitectura global de integración	257
5.3.4	Middleware Entradas - APIM	259
5.3.5	Middleware Salidas	259
5.3.6	Entregables ALM / IAC	260
5.3.7	Documentación Confluence & JIRA	260
5.3.8	Monitorización del sistema – AZ App Insights	260
5.3.9	Pruebas automáticas.....	261
5.3.10	Verificaciones de seguridad	261
5.3.11	Reserva para ampliaciones de alcance	261
6	CONDICIONES OPERATIVAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	262
6.1	Lote Nº1: L1.1) Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce) 262	
6.1.1	Planificación del L1.1 (Lote Nº 1).....	262
6.1.1.1	Discovery.....	262
6.1.1.2	Delivery (Sprints y Releases)	263
6.1.1.3	Migración de datos Siebel.....	263
6.1.1.4	Gestión del cambio y formación del proyecto.....	264
6.1.1.4.1	Formación específica para los equipos de Business Intelligence.....	264
6.1.1.4.2	Formación específica para los equipos de IT	264
6.1.1.5	Pruebas de aceptación del L1.1 (Lote Nº 1).....	264
6.1.1.6	Traspaso a producción de cada Release	265
6.1.1.7	Traspaso a Servicio.....	265
6.1.2	Metodología de Trabajo del L1.1 (Lote Nº 1).....	265
6.1.2.1	Automatización de las pruebas.....	266
6.1.2.2	Clasificación de los requerimientos por esfuerzo	266
6.1.2.3	Metodología para la gestión de cambios en los requerimientos	267
6.1.3	Entregables del L1.1 (Lote Nº 1)	267
6.1.4	Garantía del L1.1 (Lote Nº 1).....	269
6.1.5	Control de Calidad del L1.1 (Lote Nº 1).....	269
6.1.6	Rendimiento tras la ejecución del Proyecto L1.1 (Lote Nº 1)	269
6.2	Lote Nº 2: Servicio de soporte para la gestión y coordinación global de las actuaciones relativas a la "220DIV4801 Migración Siebel"	269
6.2.1	Planificación del Lote Nº 2	270

6.2.2	Metodología de Trabajo del Lote Nº 2.....	271
6.2.3	Entregables del Lote Nº 2	271
6.2.4	Control de Calidad del Lote Nº 2.....	271
6.3	Lote Nº3: Ejecución del proyecto de despliegue de las integraciones entre el nuevo CRM (Salesforce) y las aplicaciones de Aigües de Barcelona	272
6.3.1	Planificación del Lote Nº 3	272
6.3.1.1	Discovery.....	272
6.3.1.2	Delivery (Sprints y Releases)	273
6.3.1.3	Formación para los equipos de IT	273
6.3.1.4	Pruebas de aceptación del Lote Nº 3.....	273
6.3.1.5	Traspaso a producción de cada Release	274
6.3.1.6	Traspaso a Servicio.....	274
6.3.2	Metodología de Trabajo del Lote Nº 3.....	274
6.3.2.1	Automatización de las pruebas.....	275
6.3.2.2	Clasificación de los requerimientos por esfuerzo	275
6.3.2.3	Metodología para la gestión de cambios en los requerimientos	275
6.3.3	Entregables del Lote Nº 3	276
6.3.3	Garantía del Lote Nº 3.....	277
6.3.4	Control de Calidad del Lote Nº 3.....	278
6.3.5	Rendimiento tras la ejecución del Proyecto Lote Nº 3	278
6.4	Gestión y Coordinación de la Ejecución	278
6.4.1	Equipos de trabajo.....	278
6.4.1.1	Perfiles profesionales requeridos para la ejecución del proyecto L1.1 del Lote Nº1	280
6.4.1.2	Perfiles profesionales requeridos para la prestación del Lote Nº2	284
6.4.1.3	Perfiles profesionales requeridos para la ejecución del proyecto del Lote Nº3.....	285
6.4.2	Necesidades de Aigües de Barcelona para el proyecto.....	288
6.4.3	Soporte de Salesforce	289
6.4.4	Coordinación y seguimiento	289
7	CONDICIONES OPERATIVAS PARA EL MANTENIMIENTO.....	291
7.1	Fases de prestación del Servicio.....	291
7.1.1	Fase de operación del Servicio	291
7.1.2	Fase de devolución del Servicio.....	293
7.2	Modelo de Gestión del Servicio.....	294
7.2.1	Cobertura del servicio	294
7.2.2	Equipo de trabajo y actores para el lote L1.2	295

7.2.3	Herramientas de Gestión y Control.....	297
7.2.4	Seguimiento y control	298
7.2.5	Control de calidad.....	299
7.2.6	Informes.....	299
7.2.7	Documentación del servicio.....	300
8	OTROS REQUERIMIENTOS	300
8.1	Ubicación.....	300
8.2	Recursos Materiales requeridos.....	300
8.3	Recepción, control, resolución y canalización de Incidencias	301
8.4	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y penalizaciones derivadas de su incumplimiento durante la Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce)	302
8.4.1	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la ejecución de L1.1 (Lote Nº 1).....	302
8.4.2	Penalizaciones derivadas del incumplimiento con los ANS.....	305
8.5	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y penalizaciones derivadas de su incumplimiento durante la ejecución del Servicio de soporte para la gestión y coordinación global de las actuaciones relativas a la "220DIV4801 Migración Siebel" (Lote Nº2)	306
8.5.1	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para el lote Nº 2.....	306
8.5.2	Penalizaciones derivadas del incumplimiento con los ANS.....	307
8.6	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y penalizaciones derivadas de su incumplimiento durante la Ejecución del proyecto de despliegue de las integraciones entre el nuevo CRM (Salesforce) y las aplicaciones de Aigües de Barcelona (Lote Nº3)	309
8.6.1	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del Lote Nº 3.....	309
8.6.2	Penalizaciones derivadas del incumplimiento con los ANS.....	310
8.7	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y penalizaciones derivadas de su incumplimiento durante la prestación del Servicio de soporte y mantenimiento del Salesforce CRM (L1.2).....	312
8.7.1	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la prestación L1.2 (Lote Nº 1).....	312
8.7.2	Penalizaciones derivadas del incumplimiento con los ANS.....	313
8.8	Acceso	314
8.9	Idioma	314
9	SEGURIDAD CORPORATIVA.....	315
10	ANEXO NÚM. 1 – CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS	316
11	ANEXO NÚM. 2 - NORMAS DE SEGURIDAD IT DE AIGÜES DE BARCELONA	319

1 INTRODUCCIÓN

Aigües de Barcelona se encuentra en una fase de transformación y modernización de sus sistemas de información, y uno de los focos de atención es la implantación de un nuevo modelo tecnológico para la Gestión de los Clientes. Este nuevo modelo debe ser capaz de dar un soporte integral al cliente.

Descripción de la necesidad:

- Visión 360 del cliente y contrato.
- Incrementar número de clientes digitalizados.
- Desarrollar nuevos canales que permitan una mejor interacción con el cliente.
- Mejorar la experiencia del cliente digital.
- Mejor satisfacción del cliente.
- Digitalizar los procesos de atención al cliente, con una mirada omnicanal.
- Automatización de procesos.

Por todo esto, el presente documento establece una redefinición del modelo CRM sobre una nueva plataforma en Salesforce aprovechando las *Best Practices* del sector.

2 OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT) establece las prescripciones técnicas que rigen el procedimiento de contratación de la ejecución de actuaciones relativas al proyecto **"220DIV4801 Migración Siebel"** y del **"Servicio de soporte y mantenimiento del Salesforce CRM"**, promovido por **Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.** (en adelante, "Aigües de Barcelona"), así como la ejecución del mismo

Los objetivos generales del proyecto son:

- Análisis en detalle de los requerimientos
- Despliegue del CRM sobre plataforma Salesforce en modo Agile
- Integración con los sistemas de Backoffice y Front-Office
- Despliegue de estas integraciones sobre Azure Api Manager
- Formación a los usuarios en la nueva plataforma
- Servicio de mantenimiento del primer año

3 ALCANCE

Aigües de Barcelona desea desplegar una nueva aplicación CRM sobre plataforma Salesforce que sustituya la actual sobre plataforma Siebel, instalada en 2008, la cual está obsoleta. Esta migración además permitirá ampliar los canales de atención a los clientes para resolver sus trámites de forma ágil, siendo sensibles a sus distintas problemáticas. Estos nuevos canales deben permitir la automatización de los procesos de atención para dar un mejor servicio a los clientes de Aigües de Barcelona.

Las actualizaciones que forman parte del ámbito del presente procedimiento han sido agrupadas en función de sus características y/o peculiaridades técnicas, en 3 lotes:

- **Lote Nº1. Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce)** [actuación que se engloba dentro del ámbito de la "220DIV4801 Migración Siebel"] y el **Servicio de Soporte y Mantenimiento de Salesforce CRM**:
 - **L1.1) Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce):**
 - **Discovery y toma de requerimientos.** Se realizarán las actuaciones necesarias para la toma de requerimientos y la construcción del backlog del proyecto.
 - **Implantación nueva aplicación CRM sobre SALESFORCE.** El adjudicatario de lote Nº1 además deberá realizar la implantación y parametrización de la nueva herramienta, dejándola habilitada y a punto para su uso por parte de los usuarios que acceden al CRM y sistemas de atención dentro de la red de Aigües de Barcelona. Se implantará el módulo Service Cloud que la herramienta de Salesforce ofrece acorde con las necesidades detectadas en la primera fase del proyecto, y se realizarán las pruebas necesarias para la aceptación de la implantación, así como el despliegue a producción y formación de usuarios.
 - **L1.2) Servicio de Soporte y Mantenimiento de Salesforce CRM:** Además, formará parte del presente lote, la prestación del servicio de soporte y mantenimiento del CRM sobre Salesforce durante (1) año.
- **Lote Nº2. Soporte para la gestión y coordinación global de las actuaciones relativas a la "220DIV4801 Migración Siebel"** [el cual se engloba dentro del ámbito de la citada "220DIV4801 Migración Siebel"]. En este sentido:
 - Las actuaciones que forman parte del alcance del presente lote son las requeridas para disponer por parte de Aigües de Barcelona de un Soporte para la Gestión de Proyectos que vele por la planificación, se asegure de la correcta ejecución y monitoreo de los procesos y procedimientos asociados al desarrollo de los diferentes sistemas relacionados con la actuación "220DIV4801 Migración Siebel", en el ámbito del Área de Aplicaciones Comerciales de Aigües de Barcelona. Esta gestión y coordinación engloba tanto el soporte al proyecto referente al sistema CRM sobre Salesforce del lote Nº 1 del presente pliego (L1.1), al proyecto referente a las integraciones sobre Azure API Manager del lote Nº3 del presente pliego así como el correspondiente para las requeridas actuaciones de integración del resto de sistemas satélites implicados [SICAB, SAP, Business Intelligence, Cita Previa, QMATIC, Hub Mobility, Área Clientes (App), Área clientes (Web Liferay), Web corporativa (Liferay), Content Manager, Sistema de Telelectura, GIS, Archivado, etc.] cuya ejecución no es objeto del presente pliego.
 - Por tanto, forma parte del Lote Nº2, tanto la gestión y coordinación global de la ejecución del "Proyecto de configuración, implantación y desarrollo de integraciones para el nuevo CRM (Salesforce)" contemplado en el Lote Nº1 (L1.1) y del "Proyecto de despliegue de las integraciones entre CRM (Salesforce) y las aplicaciones de Aigües de Barcelona" (Lote Nº3), como la correspondiente a las actuaciones de modificación de estas aplicaciones (sistemas satélites) que han de intervenir en el proyecto global, cumpliendo todos ellos con los plazos de implantación de cambios establecidos.
 - En este lote se determina la necesidad de disponer de un Gestor de Proyectos que realizará la gestión y seguimiento global del conjunto, con interacción con el Jefe de Proyecto del Lote Nº1 (L1.1) y con el Jefe de Proyecto del Lote Nº3, así como con el resto de los proyectos de modificación de las aplicaciones afectadas (sistemas satélites) a integrar.
- **Lote Nº3. Ejecución del proyecto de despliegue de las integraciones entre CRM (Salesforce) y las aplicaciones de Aigües de Barcelona**[actuación que se engloba dentro del ámbito de la "220DIV4801 Migración Siebel"]:
 - **Discovery y toma de requerimientos.** Se realizarán las actuaciones necesarias para la toma de requerimientos y la construcción del backlog del proyecto.

- **Implantación integraciones en Azure Api Manager.** El adjudicatario de lote Nº3 además deberá realizar la implantación y parametrización sobre Azure Api Manager y Kafka de las integraciones necesarias entre la nueva herramienta CRM y las aplicaciones actuales de Aigües de Barcelona, dejándolas habilitadas y a punto para su uso por parte de los usuarios que acceden al CRM y sistemas de atención dentro de la red de Aigües de Barcelona.

4 SITUACIÓN ACTUAL

El CRM en Aigües de Barcelona está implementado sobre un producto de mercado (Siebel 8.0.0.12) personalizado para la comercialización y soporte a la gestión de la relación con los clientes de Aigües de Barcelona. Estas relaciones se establecen desde diferentes canales de atención como pueden ser oficinas, telefónico, email, SMS, gestión de cita, cartas, faxes o el Área de Clientes en la Web Corporativa.

La aplicación Siebel-CRM en Aigües de Barcelona se compone de los siguientes módulos funcionales:

- **Estructura organizativa y usuarios:** Funcionalidad para la gestión de usuarios y permisos en el aplicativo Siebel.
- **Solicitudes de servicio (Requerimientos e incumplimientos):** Funcionalidad para gestionar las peticiones de los clientes con los diferentes servicios prestados por Aigües (Consultas, Reclamaciones Técnicas, Reclamaciones Comerciales y Solicitudes).
- **Actividades (Contactos de entrada/salida):** Funcionalidad estándar adaptada para la gestión de interacciones con los clientes en el ámbito de casos generados por cualquier canal de comunicación (bidireccional).
- **Clientes y usuarios registrados:** Módulo para la creación y gestión de los clientes y usuarios registrados en el Área de Clientes.
- **Contratación (pólizas, fincas, instalaciones, acometidas):** En base a las solicitudes de servicio y actividades se gestiona, con los sistemas externos, la contratación en el ámbito del servicio del agua.
- **Afectaciones al servicio (averías):** En base a las solicitudes de servicio y actividades se tramitan, con los sistemas externos, la creación y gestión de las averías en el ámbito del servicio del suministro del agua.
- **Avisos:** Módulo a medida que gestiona y remite la interacción a través de la web, mails y SMS de los diferentes eventos funcionales comerciales y técnicos que tienen relación con el cliente (afectaciones al servicio, lecturas, facturación, requerimientos, contadores y contratación).
- **Administración de comunicaciones:** Funcionalidad estándar para la administración de cuentas de correos y perfiles en las comunicaciones con los clientes.
- **Procesos *batch* y servicios web entrada/salida:** Funcionalidad para la integración con los diferentes sistemas externos.
- **Parametrización:** Módulo que permite la administración de diferentes operativas para evitar cambios de versión (administración de requerimientos, administración de avisos, parámetros Área de Clientes, plantillas...).
- **Monitorización:** Funcionalidad personalizada para la gestión del servicio IT con el fin de minimizar las incidencias y gestionar proactivamente las mismas. Provee alertas personalizadas sobre los diferentes módulos y funcionalidades básicas de la aplicación, ya sea desde el ámbito de infraestructuras como funcionales.

4.1 Arquitectura

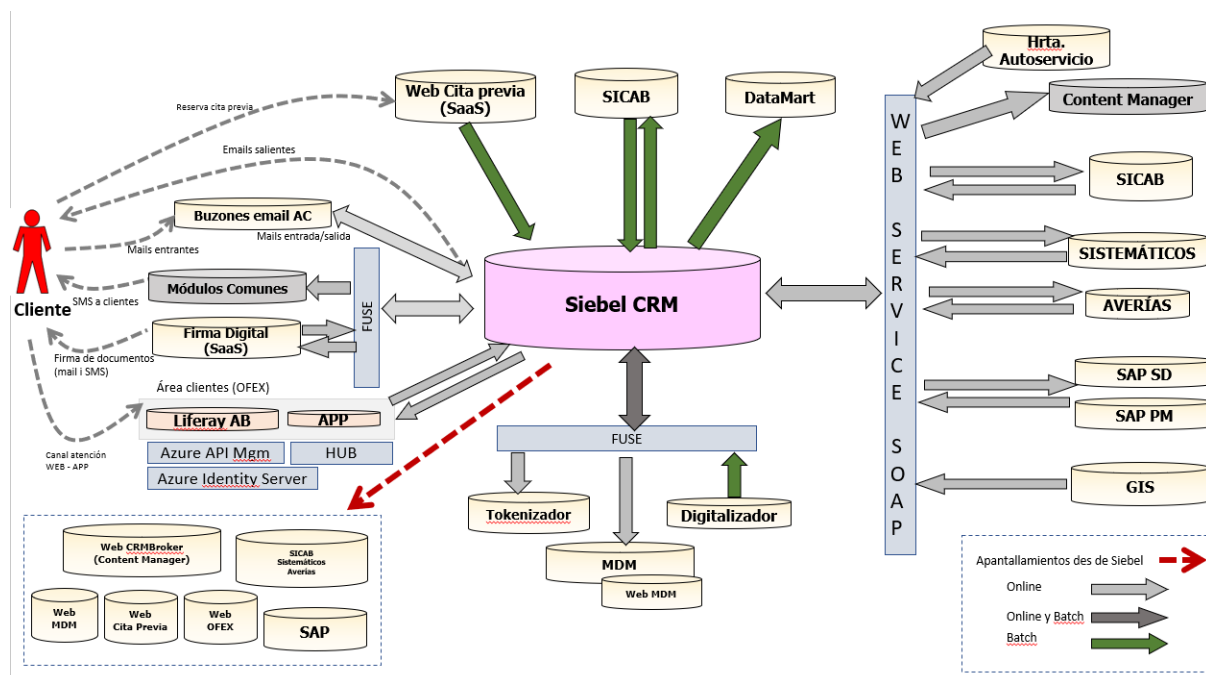
En la aplicación Siebel-CRM en Aigües de Barcelona conviven tres entornos:

- **Desarrollo:** es el entorno donde se llevan a cabo las tareas de desarrollo, pruebas unitarias y depuración, y se compone de la siguiente arquitectura:
 - 1 servidor de aplicación e IIS sobre W2008.
 - Base de datos Oracle 11.2 sobre AIX 7.1.
- **Integración:** es el entorno para las pruebas de Release , formación de usuarios y aceptación de los usuarios validadores:
 - 2 servidores IIS sobre W2008.
 - 3 servidores de aplicación Siebel sobre W2008.
 - Base de datos Oracle 11.2 sobre AIX 7.1.
- **Producción:** entorno accesible por el usuario final donde se ejecutan los diferentes procesos de negocio de la aplicación comercial:
 - 2 servidores IIS sobre W2008.
 - 3 servidores de aplicación Siebel sobre W2008.
 - Base de datos Oracle 11.2 sobre AIX 7.1.

A petición se realizan refrescos del entorno de integración.

4.2 Mapa Integraciones

El siguiente esquema muestra el mapa de sistemas terceros integrados con Siebel - CRM:



Las principales integraciones de Siebel-CRM se establecen principalmente con los siguientes sistemas:

- El sistema información comercial de Aigües de Barcelona (SICAB).
- El Área de Clientes, tanto la versión WEB como la APP.
- Datamart para el reporting.
- Gestor documental (Content Manager).
- Ordenes de trabajo urgentes y planificadas (SAP y aplicación de Sistemáticos).
- Módulos comunes para los canales de comunicación con el cliente (SMS).
- Módulos de SAP para la gestión del mantenimiento, ventas y distribución.

Tipos de Integración:

ONLINE

Siebel tiene publicado y ofrece un conjunto de Web Services (SOAP) que son los que se encargan de realizar toda la lógica y actuaciones en Siebel desde sistemas terceros.

La mayoría de las integraciones online se realizan punto a punto entre Siebel y los sistemas terceros mediante WS – SOAP excepto:

- MDM y Tokenizador: sistemas que disponen de APIs REST y se utiliza FUSE como middleware para la transformación de xml <-> json
- OFEX APP: Hub Mobility para transformación de json a xml
- OFEX WEB: API Management y capa en Liferay para transformación de json <-> xml
- Firma digital: Se utiliza FUSE como middleware para la gestión y orquestación del envío y recepción de firmas con el Sistema SaaS de firma digital.
- Módulos comunes: El envío de SMS por módulos comunes también se realiza por FUSE

OFEX = Área de Clientes en la Web

BATCH

Se trata de cargas y extracciones de ficheros .csv mediante la herramienta EIM que provee Siebel para este tipo de operaciones masivas desde ficheros.

Apantallamientos

Se realizan apantallamientos para levantar sistemas terceros donde poder consultar información o continuar una gestión. El principal apantallamiento es con SICAB, pero también se realizan apantallamientos contra SAP, contra las webs de OFEX y MDM (mediante token) y Cita Previa y Content Manager.

A continuación, se presenta una tabla resumen con la descripción básica de la información que se intercambia entre Siebel y el resto de los sistemas, así como el método de integración actual.

Descripción		CRM -> Sistema tercero	Sistema tercero -> CRM	
SICAB	<p>Sistema de Información Comercial de Aigües de Barcelona</p> <p>Contratación Lecturas Facturación Recaudación</p>	<p>Clientes Atributos Contrato Consulta de Alarmas Incumplimientos Inhibir cobro Clientes Singulares</p>	<p>Destinos Contratos Contactos Salida Particularidades Fincas Facturas Contadores Modif. Datos Cobro Variantero Volúmenes anuales Fusión Clientes</p>	<p>ONLINE (WS – SOAP) – punto a punto</p> <p>BATCH (.csv)</p> <p>Apantallamiento</p>
Sistemáticos	<p>Gestión de órdenes de trabajo</p> <p>Mantenimiento preventivo</p>	Trabajos sistemáticos	<p>Resultados Sistemáticos</p>	<p>ONLINE (WS – SOAP) – punto a punto</p> <p>BATCH (.csv)</p> <p>Apantallamiento</p>
Averías	<p>Gestión de órdenes de trabajo</p> <p>Mantenimiento correctivo interiores y exteriores</p>	Averías interiores	Resultados averías interiores	<p>ONLINE (WS – SOAP) – punto a punto</p> <p>BATCH (.csv)</p> <p>Apantallamiento</p>
Herramienta autoservicio	<p>Sistema residente en oficinas para la autogestión del cliente (gestionado en SICAB)</p>		<p>Contactos de Entrada/Salida - duplicado de factura - documentos de pago - justificante de pago con tarjeta</p>	ONLINE (WS – SOAP) – punto a punto
SAP SD	<p>Siebel es maestro de Clientes, SAP SD de contratos de acometida y pedidos. En Siebel se generan Consultas a SAP. Siebel consulta el estado de ofertas.</p>	<p>Clientes Consulta Alarmas Consulta Ofertas</p>	<p>Acometidas Pedidos Actualización Consultas Contactos Salida</p>	ONLINE (WS – SOAP) – punto a punto
SAP PM	<p>SAP PM envía calles, fincas e instalaciones. Siebel envía Averías Exteriores</p>	<p>Averías Exteriores Consulta de Alarmas Fincas desde Solicitud</p>	<p>Calles Fincas Instalaciones Avisos Cierres</p>	ONLINE (WS – SOAP) – punto a punto
Content Manager	<p>Gestor documental</p> <p>Repositorio de documentación de contratos, facturas y ficheros adjuntos en Siebel</p>	<p>Subida de documentos (anexos adjuntos en Siebel, Documentos generados con plantillas) Consulta y</p>	-	ONLINE (WS – SOAP) – punto a punto

Descripción		CRM -> Sistema tercero	Sistema tercero -> CRM	
		actualización de metadatos		
Buzones email	Buzones de correo atencionclientes@aiguesdebarcelona.cat instaladores@aiguesdebarcelona.cat etc.	emails salientes Manuales, automáticos, avisos	emails entrantes	Cliente email nativo de Siebel (Inbound y Outbound) SMTP Punto a punto
Módulos Comunes	Plataforma envío de SMS i mails (con plantillas)	SMS avisos Mails campañas puntuales	-	ONLINE (WS – SOAP) - FUSE
SIGAB	GIS Sistema de información geográfica para la consulta y localización de activos	-	Consulta de clientes singulares	ONLINE (WS – SOAP) – punto a punto
MDM	Sistema de telelectura AB Recepción de lecturas de telelectura	Contratos asignados a Usuario registrado Consulta de alertas de MDM	-	ONLINE (WS – REST) – FUSE BATCH (.csv)
Tokenizador	Generador de tokens	Petición de acceso/token jwt (apantallamiento web interna Telelectura MDM)	-	ONLINE (WS – REST) – FUSE
Firma Digital	Plataforma de firma digital Firma de documentación OTP	Envío de documentación a firma digital	Recepción de documentación firmada	ONLINE (WS – SOAP) - FUSE
Web Cita previa	Web Reserva de cita previa a oficinas presenciales	-	Contratos de entrada de reservas/anulaciones cita previa	BATCH (.csv) Apantallamiento
OFEX WEB	Web Área de clientes	Cliente Usuario Registrado Contratos	Contactos Entrada Alta Usuarios Registrados Modif. atributos contrato Modif. atributos cliente	ONLINE (REST) – Azure API Management + Azure Identity Server
OFEX APP	APP Área clientes para dispositivos móviles	Cliente Usuario Registrado Contratos	Contactos Entrada Alta Usuarios Registrados Modif. atributos contrato Modif. atributos cliente	ONLINE (REST) Hub Mobility

Descripción		CRM -> Sistema tercero	Sistema tercero -> CRM	
Digitalizador	Digitalización de contratos firmados en papel	-	Fecha de digitalización y consentimientos del contrato una vez firmado por el cliente	BATCH (.csv) - FUSE
BI	BI Data Mart Algol Data Mart OFEX - Averías	Cientes contactos de entrada/salida Contratación Requerimientos Averías Destinos afectados Avisos	-	BATCH - Talend

4.3 Volumen de datos a migrar

Dentro del proyecto de esta licitación, existe la necesidad de realizar una migración de datos al nuevo CRM. El adjudicatario ha de tener en cuenta las siguientes entidades, así como su volumetría y si se requiere una migración completa o parcial (últimos 3 años) de los datos:

Entidad	Migración tentativa a Salesforce	Tipo migración	Registros totales CRM Actual	Incremento registros anual (2020)
Cientes	Sí	Completa	3.447.552	49.225
Contactos	Sí	Completa	3.635.420	53.783
Relación cliente - contacto	Sí	Completa	3.498.285	51.988
Usuarios registrados	Sí	Completa	562.630	77.367
Configuración UR avisos	Sí	Completa	429.309	40.633
Configuración UR contratos	Sí	Completa	41.593	15.857
Municipios	Sí	Completa	8.134	0
Calles	Sí	Completa	12.968	23
Variantero	Sí	Completa	100.433	55
Fincas	Sí	Completa	203.532	471
Instalaciones	Sí	Completa	254.232	1.554
Destinos	Sí	Completa	1.626.672	7.211
Contratos suministros	Sí	Completa	6.737.656	230.097

Entidad	Migración tentativa a Salesforce	Tipo migración	Registros totales CRM Actual	Incremento registros anual (2020)
Pedidos	Sí	Completa	10.628	206
Contratos de acometida	Sí	Completa	270.911	1.255
Casos - Consultas	Sí	Parcial	7.332.518	505.508
Casos - Solicitudes	Sí	Parcial	8.902.593	732.956
Casos - RT	Sí	Parcial	705.469	40.014
Casos - RC	Sí	Parcial	361.364	22.074
Incumplimientos	Sí	Parcial	25.331	5.600
Problemas masivos	Sí	Parcial	221.148	12.395
Fincas afectadas	Sí	Parcial	6.818.367	336.154
Destinos afectados	Sí	Parcial	4.941.366	25
Contactos de entrada (No mail)	Sí	Parcial	16.059.554	1.423.088
Contactos de entrada (Mail)	Sí	Parcial	800.000	106.607
Contactos de salida (No mail)	Sí	Parcial	19.578.949	10.000.000
Contactos de salida (Mail)	Sí	Parcial	22.000.000	3.347.781
Actividades (OT)	Sí	Parcial	474.447	61.596
Avisos	Sí	Parcial	19.187.500	3.337.063
Mensajes - Avisos	Sí	Parcial	65.011.441	10.963.006
Eventos PM	Sí	Parcial	61.596	10.415
Alarmas	Sí	Parcial	253.346.606	21.870.891
Notas cliente	Sí	Parcial	7.000	101
Notas contrato	Sí	Parcial	400.000	7.000
Promociones OFEX	Sí	Parcial	1.269.483	28.439
Expedientes	Sí	Parcial	79.962	2.181
Autorizaciones	Sí	Completa	22.975	22.975
Modelo relación autorizaciones clientes - contratos	Sí	Completa	8.754	8.754
Datos administración CRM	Sí	Completa	5.000	500

En la respuesta a la licitación, se requiere que el proveedor detalle el plan de migración de datos que va a seguir y las pruebas necesarias para validar que la carga de datos es satisfactoria. El proveedor debe contemplar las siguientes tareas:

- Trabajo en conjunto con Aigües de Barcelona para definir el universo de datos final a migrar, así como el mapeo de datos a las nuevas entidades.
- Transformación de los datos, para garantizar una migración fácil y asegurada.
- Carga de los datos generados desde el sistema origen.

El equipo del CRM actual será el responsable de realizar las extracciones de los datos, además de proporcionarlos en el formato acordado con el proveedor de la implantación del proyecto de esta licitación.

En cuanto a la migración del actual File System del CRM, se requiere que el proveedor tenga en cuenta una tarea de análisis y soporte que permita ayudar al equipo de Aigües de Barcelona ejecutar la migración de los ficheros existentes al gestor documental corporativo. Dentro del alcance de la licitación, la migración de los ficheros no es objeto ni una tarea prevista para que sea ejecutada por el proveedor adjudicatario de la misma.

4.4 Arquitectura para las integraciones

Aigües de Barcelona dispondrá, para dar soporte a la integración de Salesforce con las distintas aplicaciones de una infraestructura basada en Azure Api Management y Kafka.

Los servicios se publicarán y consumirán mediante llamadas Api Rest.

En la oferta técnica, en base al estudio de los requerimientos aportados, puede plantearse el uso de otras herramientas propias de Salesforce, o el uso de interfaces Odata si esto puede reducir los costes o la deuda técnica en el proyecto; aunque deberá atenderse a su impacto en el licenciamiento o en las aplicaciones satélite.

4.5 Acceso

El acceso del proveedor a los Sistemas de Información de Aigües de Barcelona, en caso de que el proveedor no los disponga por otros proyectos, se realizará vía conexión VPN Lan-to-Lan o con usuarios VPN Nominales.

Todos los colaboradores que deban de trabajar en el proyecto tendrán usuarios personalizados en los sistemas necesarios, por la cual cosa se deberá de proporcionar al inicio del proyecto el DNI , nombre y apellidos de las personas que colaboren.

Es necesario prever un periodo de unos 15 días aproximados para la configuración de los accesos necesarios.

5 DETALLE DE LOS REQUERIMIENTOS DE PROYECTO

5.1 Lote Nº1. - Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce) y el Servicio de Soporte y Mantenimiento de Salesforce CRM:

5.1.1 L1.1 - Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce)

A continuación, mostramos los detalles de las funcionalidades con los macroprocesos de Requerimientos que forman parte del alcance del proyecto L1.1) del lote Nº1:

- Gestión de casos
- Ayudas al agente
- Canales de atención
- Maestro de clasificación de casos
- Visión 360º Cliente
- Visión del contrato
- Motor de avisos
- Gestión alta OFEX y FSP
- Gestión de averías
- Contratación digital
- Cambio de titular masivo
- Nueva información Telelectura
- Nuevas instalaciones de acometida
- Firma digital
- Eventos PM
- Autorizaciones
- Medición del estado del servicio
- Repositorio de plantillas
- Consentimientos
- Reportes
- Marketing
- NPS
- Gestión de usuarios
- Apantallamientos
- Modelo de datos & Integraciones
- Infraestructura y rendimiento
- Seguridad
- Desarrollo y ciclo de vida de la plataforma

5.1.1.1 Gestión de Casos

Se espera tener una gestión de casos completa en el nuevo sistema. Se detalla en la tabla el detalle de las funcionalidades que debe habilitar el nuevo sistema, pero, a rasgos generales, la gestión de casos debe permitir: disponer de información de otros sistemas, vincular casos, enviar acuses de recibo automáticos, tener una completa trazabilidad de los contactos y sus comunicaciones, contar con un modelo de estados, gestionar casos abiertos a través de distintos canales, vincular casos y habilitar tanto reclamaciones comerciales como técnicas.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Trazabilidad interacciones	Funcional	Visibilidad de todas las interacciones de los clientes	<p>El nuevo CRM en Salesforce ha de ofrecer a los agentes una visión completa y única de todas las interacciones que un cliente ha realizado con cualquiera de los canales de atención.</p> <p>Además, ha de ofrecer una visión de los casos que ha abierto recientemente, permitiendo saber al agente si la consulta que está realizando es sobre una gestión en curso o reciente, está realizando una reclamación de una atención previa, etc.</p>	R1001
Nuevo modelo de gestión	Funcional	Los agentes no han de generar nuevos casos para cada interacción del cliente	<p>El nuevo modelo de atención de casos ha de ser flexible y permitir la opción de generar un nuevo caso frente a una interacción entrante de un cliente y/o permitir continuar la gestión de un caso ya abierto. Este punto no se dispone actualmente en el CRM y es una funcionalidad vital para el área de atención.</p>	R1002
Nuevo modelo de gestión	Funcional	Los agentes no han de generar nuevos casos para cada interacción del cliente	<p>Gracias a la ficha 360º del cliente, el agente ha de poder consultar los casos que el cliente tiene abiertos para que, frente a cualquier interacción entrante, el agente pueda continuar con dicha gestión.</p> <p>Es por ello por lo que se ha de dotar a los agentes del contexto del cliente que se pone en contacto con Aigües de Barcelona, permitiendo continuar con solicitudes abiertas y registrando la interacción del cliente en el mismo caso abierto. Con esta visión, los agentes deberán tener una trazabilidad del histórico de interacciones del cliente y ver como se encuentra el trámite que tiene en curso.</p>	R1003
Nuevo modelo de gestión	Funcional	Los agentes no han de generar nuevos casos para cada interacción del cliente	<p>Se ha de incorporar validaciones en la creación de casos, para que los agentes no creen casos "duplicados", de tal forma que puedan continuar gestiones abiertas que dispone el cliente o crear un caso nuevo cuando no se detecte la gestión duplicada.</p> <p>En la solución que ofrezca el</p>	R1004

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			proveedor, se debe detallar la propuesta, si se cubrirá por procedimiento de agente o con algún tipo de validación sobre la plataforma.	
Nuevo modelo de gestión	Funcional	Vinculación de casos de diferentes interacciones	<p>El sistema ha de ser capaz de permitir vincular casos que son referentes a la misma consulta / solicitud del cliente, permitiendo tener una trazabilidad de los casos que se han generado para la misma gestión.</p> <p>Por ejemplo, el cliente envía un correo para adjuntar documentación. La recepción de este correo crea un caso nuevo, pero realmente está vinculada a una gestión abierta. El agente de atención al cliente ha de poder vincular este nuevo caso con la gestión en curso para poder dar una respuesta unificada del trámite del cliente.</p> <p>Otro ejemplo, se ha cerrado un caso que el agente ha considerado que está finalizado, pero el cliente vuelve a contactar sobre el mismo trámite por alguna duda. Si se crea un caso nuevo, ha de permitirse vincular a la atención original.</p> <p>En la fase de Discovery, se evaluará el proceso de reapertura de casos, dado que en el CRM actual no se realiza la reapertura de casos.</p>	R1005
Consultas	Funcional	Registro de consultas	<p>En Salesforce se han de permitir el registro de las consultas realizadas por los clientes al centro de atención al cliente.</p> <p>Habitualmente, este tipo de casos recogen cualquier petición de información y suelen resolverse de manera inmediata (en la primera interacción del cliente).</p>	R1006

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Solicitudes	Funcional	Registro de solicitudes	<p>En Salesforce se ha de permitir el registro de las solicitudes realizadas por los clientes al centro de atención al cliente.</p> <p>Habitualmente, este tipo de casos recogen las peticiones de modificación de datos (personales, facturación, cobro, etc.) o contratación de un nuevo punto de suministro.</p>	R1007
Reclamaciones comerciales	Funcional	Registro de reclamaciones comerciales	<p>En Salesforce se ha de permitir el registro de las reclamaciones comerciales realizadas por los clientes al centro de atención al cliente.</p> <p>Habitualmente, este tipo de casos recogen cualquier petición de reclamación del área comercial (consumos facturados, condiciones del contrato, etc.)</p>	R1008
Reclamaciones técnicas	Funcional	Registro de reclamaciones técnicas	<p>En Salesforce se ha de permitir el registro de las reclamaciones técnicas que los clientes comunican al centro de atención.</p> <p>Habitualmente, este tipo de casos recogen las reclamaciones por problemas derivados de una avería.</p> <p>Adicionalmente, estos casos se pueden vincular a un problema masivo, que es la entidad agrupadora de los diferentes casos afectados por una avería / incidencia a múltiples puntos de suministro.</p>	R1009
Reclamaciones técnicas	Funcional	Averías interiores	<p>En Salesforce se ha de permitir registrar casos correspondientes a incidencias técnicas que afectan a un destino en concreto. Este tipo de incidencias son las denominadas "Avería interior".</p>	R1010
Reclamaciones técnicas	Integración	Averías interiores	<p>Integración con Sistemáticos para derivar una reclamación técnica interior, de tal forma que pueda ser gestionada por los agentes de campo.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R1011
Reclamaciones técnicas	Funcional	Averías exteriores	<p>En Salesforce se ha de permitir registrar casos correspondientes a incidencias técnicas que afectan a varios puntos de suministro (fincas, instalaciones,</p>	R1012

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			etc.). Este tipo de incidencias son las denominadas "Avería exterior".	
Reclamaciones técnicas	Integración	Averías exteriores	Integración con SAP para derivar una reclamación técnica exterior, de tal forma que pueda ser gestionada por los agentes de campo. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1013
Reclamaciones técnicas	Funcional	Problemas masivos	En Salesforce se ha de permitir registrar la existencia de un problema masivo que afecta al servicio de los clientes, desde donde permitirá dar seguimiento a la resolución de este.	R1014
Reclamaciones técnicas	Funcional	Problemas masivos	En Salesforce se ha de permitir vincular las diferentes reclamaciones técnicas (interiores / exteriores) a un problema masivo ya existente	R1015
Reclamaciones técnicas	Integración	Problemas masivos	Integración con SAP para comunicar nuevas afectaciones registradas por los clientes y que tienen que ver con un problema masivo. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1016
Reclamaciones técnicas	Integración	Problemas masivos	Integración con SAP para disponer de la información actualizada de las gestiones realizadas sobre un problema masivo en SAP. Como se comentará en el apartado de integraciones y motor de avisos, esta integración es la encargada de recibir las actualizaciones del sistema SAP en el CRM, permitiendo tener sincronizados los datos de afectaciones al servicio, así como las instalaciones, fincas y destinos afectados. Adicionalmente, esto permitirá iniciar las comunicaciones al cliente sobre el estado del servicio de su punto de suministro. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1017

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Identificación del cliente	Funcional	Durante el proceso de apertura y gestión de casos se ha poder identificar al cliente peticionario de la atención	<p>En Salesforce se ha de poder identificar al cliente y todos los datos necesarios para ofrecer una atención adecuada. Los datos que se han de poder vincular al caso para su identificación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cliente - Persona de contacto - Contrato de suministro - Finca - Instalación - Destino / Punto de suministro - Expediente 	R1018
Identificación del cliente	Funcional	Durante el proceso de apertura y gestión de casos se ha poder identificar al cliente peticionario de la atención	<p>En Salesforce se ha de permitir identificar el cliente de forma rápida por cualquiera de los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre y apellidos. - Documento de identidad. - Dirección. - Número de contrato. - Expediente. - Teléfono de cliente. - Mail del cliente. 	R1019
Identificación del cliente	Funcional	Proceso de vinculación del cliente al caso	<p>En Salesforce se han de mostrar determinados avisos / alarmas (actualmente es un popup emergente) que son de relevancia para el agente que está llevando a cabo el proceso de atención.</p> <p>El proveedor ha de indicar qué solución utilizará para cubrir estos avisos a los agentes al inicio de una atención. Durante el Discovery del proyecto se determinará el mejor mecanismo que permita avisar a los agentes, con las capacidades que ofrece la plataforma.</p>	R1020
Identificación del cliente	Funcional	Proceso de vinculación del cliente al caso	<p>En Salesforce se ha de avisar al usuario que el cliente requiere modificar / rellenar la información de su ficha (se requieren datos obligatorios para los procesos de negocio, la ficha del cliente no está completa, etc.).</p> <p>Actualmente se realiza mediante un Popup. Será en la fase de Discovery donde se buscará el mejor mecanismo de aviso al</p>	R1021

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			agente para tratar esta operativa.	
Identificación del cliente	Funcional	Configuración de avisos relevantes durante la identificación del cliente	En Salesforce se ha de disponer una parametrización para indicar que avisos / alarmas son relevantes a mostrar a los agentes durante el proceso de identificación de este.	R1022
Identificación del cliente	Integración	Configuración de avisos relevantes durante la identificación del cliente	Se deben visualizar las alarmas relevantes que provienen del sistema SAP (alarmas del modelo de datos). (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1023
Identificación del cliente	Integración	Configuración de avisos relevantes durante la identificación del cliente	Se deben visualizar las alarmas relevantes que provienen del sistema SICAB (alarmas del modelo de datos). (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1024
Identificación del cliente	Funcional	Identificación automática del cliente en base al canal de entrada	En base a la información disponible por cada uno de los canales de entrada, se debe evaluar la identificación automática del cliente. Será en la fase de Discovery que se analizará la calidad de los datos para permitir una identificación automática de los clientes (por ejemplo, por teléfono, e-mail, etc.). Esta identificación automática será en base al uso de las capacidades de la plataforma. Por ejemplo, por mail entrante de un correo del cliente, por los datos de un formulario de la Área de Clientes, etc.	R1025
Identificación del cliente	Funcional	Telefonía	Para permitir una identificación automática del cliente mediante el canal de telefonía entrante, se requiere que la IVR pueda enviar a Salesforce la información del contexto que ha captado, de tal forma que se permita la búsqueda del cliente en la interacción entrante.	R1026

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Identificación del cliente	Funcional	Email	El primer alcance para identificar al cliente frente la entrada de correo es permitir la búsqueda del cliente mediante la cuenta de correo remitente. En el caso que se encuentre de forma única, se podrá vincular la interacción automáticamente al caso.	R1027
Identificación del cliente	Funcional	Email	Durante la fase de Discovery, se evaluarán otras posibilidades de identificación del cliente frente a la entrada de un correo, como podría ser la búsqueda del número de contrato, documento de identidad, etc. dentro del cuerpo del correo.	R1028
Identificación del cliente	Funcional	Cartas	La recepción de cartas en Aigües de Barcelona requiere un tratamiento de digitalización manual del agente. El caso se crea manualmente por el agente, por lo que deberá identificar de forma manual al cliente en el sistema. De la misma forma, el fichero digitalizado será anexado manualmente al caso creado. El agente puede derivar el caso manualmente a una cola para ser gestionado por el equipo adecuado.	R1029
Identificación del cliente	Funcional	Presencial	La gestión presencial de atención al cliente requiere que el agente identifique manualmente al cliente en el sistema, de tal forma que éste deberá utilizar las herramientas ya disponibles de búsqueda e identificación.	R1030
Identificación del cliente	Funcional	Gestor de citas	En la entrada de casos mediante las citas, se requiere que la integración entre Salesforce y el Gestor de Citas le provea los datos necesarios para permitir identificar al cliente (NIF, email, etc.). (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1031
Identificación del cliente	Funcional	Área de Clientes	La integración entre Salesforce y Área de Clientes ha de proveer los datos de contexto del usuario que realiza la petición de generación del caso, de tal forma que se permita identificar al cliente. Si el caso se genera desde Área de Clientes parte privada (usuario logado), esta	R1032

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			información se puede obtener desde Área de Clientes y enviarla al CRM. Si se realiza en la parte pública, la información de identificación del cliente deberá viajar de forma tabulada.	
Identificación del cliente	Funcional	Chat	En base a la solución ofrecida para la integración del chat entre la Área de Clientes y Salesforce, la Área de Clientes ha de poder indicar la información de contexto para identificar al cliente que se ha comunicado por el canal de chat y poder indicárselo al agente.	R1033
Identificación del cliente	Funcional	RRSS - Twitter	La integración entre Twitter y Salesforce permite la generación de casos desde la RRSS. En base a la información disponible en el CRM, será posible una identificación automática de los datos. Si en el CRM existe una vinculación entre la identidad social y un cliente, se podrá identificar el cliente automáticamente. Si no existe dicha vinculación, y con previa confirmación que por la política de RGPD se puede, tras la primera interacción se puede vincular el cliente y la identidad social para futuras interacciones.	R1034
Identificación del cliente	Funcional	WhatsApp	La identificación automática del cliente se podrá realizar si en el CRM se dispone del teléfono móvil de forma única asociado a un cliente.	R1035
Identificación del cliente	Funcional	Herramienta de autoservicio	Mediante la integración entre la herramienta de autoservicio y Salesforce, el sistema origen ha de ser capaz de enviar la información de contexto para permitir una identificación automática del cliente.	R1036
Identificación del cliente	Funcional	Formularios de contacto público en sistema terceros	Para permitir la identificación automática del cliente mediante un formulario Web público que permita la generación de casos, se ha de solicitar la información mínima necesaria para poder identificar al cliente de forma única y de forma automática.	R1037

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Asignación de casos	Funcional	Atención de casos abiertos por cualquiera de los canales de entrada	<p>Desde Salesforce se ha de permitir la gestión de los casos registrados por los diferentes canales de entrada, de tal forma que los agentes puedan asignárselos y tratarlos para dar una respuesta al cliente.</p> <p>Durante la fase de Discovery, se tratará y definirá el modelo de asignación de casos. A tener en cuenta que la asignación se puede realizar en base al canal de entrada, zona de cliente y/o tipo de cliente.</p> <p>Actualmente, en el CRM se trabaja con POOLS o colas de trabajo, donde los agentes atienden los casos entrantes.</p>	R1038
Asignación de casos	Funcional	Modelo básico de asignación	<p>Definición del modelo de colas de trabajo o POOLS de atención para el tratamiento de casos. Para ello se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir las colas de atención al cliente. - Determinar las reglas de asignación frente a interacciones entrantes. - Enrutamiento de los casos al mejor agente. 	R1039
Asignación de casos	Funcional	Modelo básico de asignación	<p>Se ha de permitir la asignación manual de casos para habilitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tomar la propiedad de un caso manualmente. - Derivar la gestión del caso a otro grupo de atención. 	R1040
Asignación de casos	Funcional	Modelo avanzado de asignación	<p>Definición de reglas avanzadas para la asignación y gestión de un caso, que no puede cubrirse por las capacidades de la plataforma.</p> <p>Durante el proceso de atención de un caso, puede requerirse una asignación automática a otro equipo para finalizar la atención. Esta asignación deberá poder realizarse en base a la tipología del caso.</p> <p>Estas reglas se definirán durante la fase de análisis del proyecto.</p>	R1041
Rellamada / Contacto del cliente	Funcional	Disponer de trazabilidad frente a posteriores contactos del	Desde Salesforce se ha de poder registrar que el cliente vuelve a contactar con el servicio de atención al cliente por una consulta abierta previamente.	R1042

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
		cliente por un mismo caso		
Reincidencia	Funcional	Disponer de trazabilidad de un contacto posterior sobre un caso ya cerrado	Desde Salesforce se ha de poder registrar que el cliente vuelve a contactar sobre un caso que ya fue atendido y cerrado previamente.	R1043
Modelo de estados	Funcional	En base a la tipología del caso, ha de tener un flujo de estados para su resolución	Desde Salesforce se ha de permitir definir diferentes etapas / estados para la gestión del caso. Este modelo de estados ha de poder variar en base a la clasificación del caso, definiendo las etapas por las que ha de pasar. Durante la fase de Discovery se evaluará los estados necesarios en el nuevo CRM. Los requerimientos que se describen a continuación son el modelo actual de estados.	R1044
Modelo de estados - Consultas	Funcional	Modelo de estados para la resolución de consultas	Se ha de definir en Salesforce el modelo de estados para la resolución de casos de tipo Consulta. Actualmente la gestión de estados es la siguiente: Ver figura 1 al final de la tabla	R1045
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes	Se ha de definir en Salesforce el modelo de estados para la resolución de casos de tipo Solicitud. Actualmente existen 3 formas de gestión: 1) Resolución inmediata. 2) Gestión BackOffice. 3) Derivar gestión a otros sistemas.	R1046
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Resolución inmediata	Ver figura 2 al final de la tabla para visualizar la gestión de estados actuales de las solicitudes de resolución inmediata.	R1047

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Resolución inmediata	<p>Para que una solicitud pase a estado Verificada, se requieren realizar validaciones de datos existentes en el caso, así como los datos del cliente / contrato. Esta cobertura se ofrece actualmente mediante un botón "Verifica Datos" desde el caso, que se encarga de realizar todas las validaciones necesarias para este tipo de solicitud.</p> <p>Este proceso de verificación de datos es un paso core del modelo de atención a clientes del CRM actual, donde se encuentra definida toda la lógica de validación de datos para cada una de las tipologías de los casos asociados a consultas, en base a su parametrización definida. Para realizar estas validaciones, se debe tener en cuenta los siguientes ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> Validaciones de información con integración en otros sistemas. -> Validaciones de datos en el propio CRM, para determinar si dispone de algún dato en particular o bien tiene alguna gestión pendiente. -> Requisitos necesarios para iniciar la atención, como puede ser una autorización expresa del titular del contrato a la persona que se pone en contacto con el servicio de atención al cliente. -> Gestión del ofrecimiento para dar de alta la factura sin papel. -> En base a la configuración del tipo de caso, se deberá validar la cumplimentación de cierta información para realizar el trámite. <p>Entre otras validaciones que puedan ser necesarias. Este tipo de solicitudes de gestión inmediata tendrá parametrizado sus propias validaciones para su atención.</p>	R1048
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Gestión BackOffice	Ver figura 3 al final de la tabla para visualizar el modelo de estados para las solicitudes con gestión BackOffice.	R1049

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Gestión BackOffice	<p>Para que una solicitud pase a estado Verificada, se requieren realizar validaciones de datos existentes en el caso, así como los datos del cliente / contrato. Esta cobertura se ofrece actualmente mediante un botón "Verifica Datos" desde el caso, que se encarga de realizar todas las validaciones necesarias para este tipo de solicitud.</p> <p>Este proceso de verificación de datos es un paso core del modelo de atención a clientes del CRM actual, donde se encuentra definida toda la lógica de validación de datos para cada una de las tipologías de los casos asociados a solicitudes, en base a su parametrización definida. Para realizar estas validaciones, se debe tener en cuenta los siguientes ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> Validaciones de información con integración en otros sistemas. -> Validaciones de datos en el propio CRM, para determinar si dispone de algún dato en particular o bien tiene alguna gestión pendiente. -> Requisitos necesarios para iniciar la atención, como puede ser una autorización expresa del titular del contrato a la persona que se pone en contacto con el servicio de atención al cliente. -> Gestión del ofrecimiento para dar de alta la factura sin papel. -> En base a la configuración del tipo de caso, se deberá validar la cumplimentación de cierta información para realizar el trámite. <p>Entre otras validaciones que puedan ser necesarias. Este tipo de solicitudes de gestión BackOffice tendrá parametrizado sus propias validaciones para su atención.</p>	R1050

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Gestión BackOffice	<p>Para que una solicitud pase a estado Pendiente BO, se requiere iniciar el proceso actual de continuar la gestión del caso / trámite. Esta cobertura se ofrece actualmente mediante un botón "Continuar Gestión" que está disponible en el propio caso. Este botón se encargará de realizar los siguientes procesos core:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> Validación de datos necesarios para continuar con la gestión del caso. -> Podría incluir el envío de información a un sistema tercero mediante una integración para continuar con la gestión del trámite. -> Acciones automáticas sobre el caso, como puede ser la asignación, actualización de datos sobre el caso y/o otras entidades, etc. <p>Tal como se puede apreciar, este proceso de realización de acciones para los casos de tipo solicitud es un paso core del modelo de atención a clientes del CRM actual, donde se encuentra definida toda la lógica de ejecución para el tratamiento y gestión del caso. Además, este proceso dispone de la información configurada por cada una de las tipologías de los casos que están definidos en el CRM.</p> <p>Las solicitudes de gestión BackOffice tendrán definidos sus procesos a lanzar, además de ser configurable.</p>	R1051
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Gestión BackOffice	<p>Es de especial relevancia dentro del proceso de "Continuar Gestión" que se derivará un caso de forma automática al grupo más adecuado para la resolución de este. Este equipo normalmente es un equipo de gestión BackOffice y que estará parametrizado dentro del mismo CRM.</p> <p>Esto permitirá agilizar la resolución de los casos, dado que se asigna al equipo de personas con los permisos y</p>	R1052

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			conocimiento necesario para finalizar la atención.	
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Gestión BackOffice	<p>Una vez la solicitud ha pasado al estado Pendiente BO, permitirá que el caso sea atendido por la persona adecuada. Actualmente, el caso está derivado a una "cola" que los agentes se los asignan mediante el botón "Atender".</p> <p>Una vez el usuario pulsa el botón "Atender" cambia la propiedad del caso para el agente en cuestión, de tal forma que pueda realizar el trámite solicitado por el cliente.</p>	R1053
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Derivar a SICAB	Ver figura 4 al final de la tabla para visualizar el modelo de estados de las solicitudes que se derivan a SICAB.	R1054
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Derivar a SICAB	<p>Para que una solicitud pase a estado Verificada, se requieren realizar validaciones de datos existentes en el caso, así como los datos del cliente / contrato. Esta cobertura se ofrece actualmente mediante un botón "Verifica Datos" desde el caso, que se encarga de realizar todas las validaciones necesarias para este tipo de solicitud.</p> <p>Este proceso de verificación de datos es un paso core del modelo de atención a clientes del CRM actual, donde se encuentra definida toda la lógica de validación de datos para cada una de las tipologías de los casos asociados a solicitudes, en base a su parametrización definida. Para realizar estas validaciones, se debe tener en cuenta los siguientes ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> Validaciones de información con integración en otros sistemas. -> Validaciones de datos en el propio CRM, para determinar si dispone de algún dato en particular o bien tiene alguna gestión pendiente. -> Requisitos necesarios para iniciar la atención, como puede ser una autorización expresa del titular del contrato a la persona 	R1055

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>que se pone en contacto con el servicio de atención al cliente.</p> <p>-> Gestión del ofrecimiento para dar de alta la factura sin papel.</p> <p>-> En base a la configuración del tipo de caso, se deberá validar la cumplimentación de cierta información para realizar el trámite.</p> <p>Entre otras validaciones que puedan ser necesarias. Este tipo de solicitudes con derivación a SICAB tendrá parametrizado sus propias validaciones para su atención.</p>	
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Derivar a SICAB	<p>Para que una solicitud pase a gestionarse en SICAB, se requiere iniciar el proceso actual de continuar la gestión del caso / trámite. Esta cobertura se ofrece actualmente mediante un botón "Continuar Gestión" que está disponible en el propio caso. Este botón se encargará de realizar los siguientes procesos core:</p> <p>-> Validación de datos necesarios para continuar con la gestión del caso.</p> <p>-> Envío de información a un sistema tercero mediante una integración para continuar con la gestión del trámite.</p> <p>-> Apantallamiento / Apertura de un sistema tercero para continuar con la gestión del caso. Una vez trasladada la gestión al sistema tercero, la resolución del caso vendrá dado por una integración entre ambos sistemas.</p> <p>-> Acciones automáticas sobre el caso, como puede ser la asignación, actualización de datos sobre el caso y/o otras entidades, etc.</p> <p>Tal como se puede apreciar, este proceso de realización de acciones para los casos de tipo solicitud es un paso core del modelo de atención a clientes del CRM actual, donde se encuentra definida toda la lógica de ejecución para el tratamiento y gestión del caso. Además, este proceso dispone de la información configurada por</p>	R1056

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>cada una de las tipologías de los casos que están definidos en el CRM.</p> <p>Las solicitudes de gestión en SICAB tendrán definidos sus procesos a lanzar, además de ser configurable. A tener en cuenta, que la respuesta de la finalización de la gestión vendrá dada por la integración entre ambos sistemas.</p>	
Modelo de estados - Solicitudes	Integración	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Derivar a SICAB	<p>Como se ha comentado previamente, una vez se ha validado toda la información y está todo correcto, puede realizarse la integración entre SICAB y el CRM, ya sea mediante un apantallamiento a SICAB o por comunicación vía Web Service, donde se traspasa la operativa lanzada desde el caso con la información de contexto.</p> <p>(*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de SICAB.</p>	R1057
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Derivar a SAP	Ver figura 5 al final de la tabla para visualizar el modelo de estados de las solicitudes que se derivan a SAP.	R1058
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Derivar a SAP	<p>Para que una solicitud pase a estado Verificada, se requieren realizar validaciones de datos existentes en el caso, así como los datos del cliente / contrato. Esta cobertura se ofrece actualmente mediante un botón "Verifica Datos" desde el caso, que se encarga de realizar todas las validaciones necesarias para este tipo de solicitud.</p> <p>Este proceso de verificación de datos es un paso core del modelo de atención a clientes del CRM actual, donde se encuentra definida toda la lógica de validación de datos para cada una de las tipologías de los casos asociados a solicitudes, en base a su parametrización definida. Para realizar estas validaciones, se debe tener en cuenta los siguientes ejemplos:</p>	R1059

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>-> Validaciones de información con integración en otros sistemas.</p> <p>-> Validaciones de datos en el propio CRM, para determinar si dispone de algún dato en particular o bien tiene alguna gestión pendiente.</p> <p>-> Requisitos necesarios para iniciar la atención, como puede ser una autorización expresa del titular del contrato a la persona que se pone en contacto con el servicio de atención al cliente.</p> <p>-> Gestión del ofrecimiento para dar de alta la factura sin papel.</p> <p>-> En base a la configuración del tipo de caso, se deberá validar la cumplimentación de cierta información para realizar el trámite.</p> <p>Entre otras validaciones que puedan ser necesarias. Este tipo de solicitudes con derivación a SAP tendrá parametrizado sus propias validaciones para su atención.</p>	
Modelo de estados - Solicitudes	Funcional	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Derivar a SAP	<p>Para que una solicitud pase a gestionarse en SAP, se requiere iniciar el proceso actual de continuar la gestión del caso / trámite. Esta cobertura se ofrece actualmente mediante un botón "Continuar Gestión" que está disponible en el propio caso. Este botón se encargará de realizar los siguientes procesos core:</p> <p>-> Validación de datos necesarios para continuar con la gestión del caso.</p> <p>-> Envío de información a un sistema tercero mediante una integración para continuar con la gestión del trámite.</p> <p>-> Acciones automáticas sobre el caso, como puede ser la asignación, actualización de datos sobre el caso y/o otras entidades, etc.</p> <p>Tal como se puede apreciar, este proceso de realización de acciones para los casos de tipo solicitud es un paso core del modelo de atención a clientes del CRM actual, donde se encuentra definida toda la lógica</p>	R1060

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>de ejecución para el tratamiento y gestión del caso. Además, este proceso dispone de la información configurada por cada una de las tipologías de los casos que están definidos en el CRM.</p> <p>Las solicitudes de gestión en SAP tendrán definidos sus procesos a lanzar, además de ser configurable. A tener en cuenta, que la respuesta de la finalización de la gestión vendrá dada por la integración entre ambos sistemas.</p>	
Modelo de estados - Solicitudes	Integración	Modelo de estados para la resolución de solicitudes - Derivar a SAP	<p>Una vez se ha validado toda la información y está todo correcto, se envía la información a SAP vía integraciones.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones, están recogidas todas las que serán necesarias para traspasar a SAP.</p>	R1061
Modelo de estados - Reclamaciones Técnicas	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones técnicas	Ver figura 6 al final de la tabla para visualizar el modelo de estados de las reclamaciones técnicas.	R1062
Modelo de estados - Reclamaciones Técnicas	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones técnicas	<p>Una vez creada la reclamación técnica, el primer paso para seguir con la gestión es utilizar la funcionalidad de "Localizar", que permitirá encontrar si existe un problema masivo que afecta al punto de suministro.</p> <p>Actualmente, la funcionalidad de Localizar es un desarrollo a medida en el actual que busca las afectaciones relacionadas en base a criterios de búsqueda por dirección.</p> <p>Durante la fase de Discovery se evaluará la redefinición de este proceso. La información de geolocalización la proporciona el sistema SAP, permitiendo disponer de la ubicación de las diferentes instalaciones y fincas</p>	R1063
Modelo de estados - Reclamaciones Técnicas	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones técnicas	En el caso que exista un problema masivo que afecta al destino y que se ha encontrado por la funcionalidad de Localizar, se podrá vincular la reclamación técnica al mismo.	R1064

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Modelo de estados - Reclamaciones Técnicas	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones técnicas	Tras vincular una reclamación técnica a un Problema Masivo, se envía la información a SAP para tener registro de las reclamaciones vinculadas a la afectación del servicio. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1065
Modelo de estados - Reclamaciones Técnicas	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones técnicas	En el caso que no exista un Problema Masivo con la funcionalidad de Localizar, se permite la vinculación a un Problema Masivo existente, mediante la búsqueda de Problemas Masivos.	R1066
Modelo de estados - Reclamaciones Técnicas	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones técnicas	Tras la localización de la avería, el siguiente paso será que el agente de atención al cliente pueda informar la sintomatología que presenta el cliente y la información de contacto a enviar a los diferentes sistemas externos al CRM. Actualmente, la selección de la sintomatología es marcar checks asociados a problemas en el suministro, que acabarán viajando al sistema destino. Adicionalmente, se informa una persona de contacto para el área de operaciones.	R1067
Modelo de estados - Reclamaciones Técnicas	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones técnicas	Una vez se ha cumplimentado toda la información de la reclamación técnica, se procederá a enviar los datos al sistema externo para que puedan realizar los trabajos en campo. Para ello se realiza la funcionalidad existente en el botón "Generar OT". Tras el envío de la reclamación técnica al sistema externo, ésta quedará en estado "Pendiente Respuesta".	R1068
Modelo de estados - Reclamaciones Técnicas	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones técnicas	En el caso de una avería con afectación a varios puntos de suministros, se requerirá la integración con SAP para comunicar la apertura un problema masivo. Será desde SAP donde se acabará gestionando las operaciones en campo para proceder a la resolución del problema.	R1069

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>Mediante esta integración se creará la avería en SAP para iniciar la resolución de esta con el equipo de trabajo en campo. Mediante esta integración se generará un código de aviso único para permitir que las comunicaciones posteriores al problema masivo, se pueda actualizar y sincronizar los datos en el CRM; además de permitir el lanzamiento de las comunicaciones a cliente mediante el motor de avisos (descrito en el macroproceso de esta licitación).</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	
Modelo de estados - Reclamaciones Técnicas	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones técnicas	<p>En el caso que el cliente registre una avería que afecta a un único punto de suministro, se requerirá la integración con Sistemáticos / Averías para comunicar la apertura de dicha incidencia y que el equipo de trabajo en campo pueda llevar a cabo su resolución.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R1070
Modelo de estados - Reclamaciones Técnicas	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones técnicas	<p>Integración con SAP para que comunique la actualización de estados de la avería / problema masivo existente.</p> <p>Como se comentará en el apartado de integraciones y motor de avisos, esta integración es la encargada de recibir las actualizaciones del sistema SAP en el CRM, permitiendo tener sincronizados los datos de afectaciones al servicio, así como las instalaciones, fincas y destinos afectados. Adicionalmente, esto permitirá iniciar las comunicaciones al cliente sobre el estado del servicio de su punto de suministro.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R1071

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Modelo de estados - Reclamaciones Técnicas	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones técnicas	Integración con Sistemáticos / Averías para que comunique la actualización de la Orden de Trabajo generada previamente. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1072
Crear una RT Auto	Funcional	Creación de una reclamación técnica automática asociada a un problema masivo	Actualmente, desde Siebel existe la posibilidad de crear una reclamación técnica automática asociada a un problema masivo que afecta al punto de suministro. En el nuevo CRM se debe revisar dicha funcionalidad para ver si finalmente se incluye o se modifica esta operativa por algún tipo de consulta. Esta funcionalidad se encargará de buscar si existe una afectación al punto de suministro del cliente que contacta y se tiene registro mediante un problema masivo en el CRM.	R1073
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Ver figura 7 al final de la tabla para visualizar el diagrama de estados para las reclamaciones comerciales.	R1074
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Tras la creación de la reclamación comercial, el agente ha de poder registrar los datos aportados por el cliente. Un ejemplo de estos datos puede ser: - Número de personas en la vivienda. - Lectura del contador. - Prueba de fuga realizada. - Vivienda habitada. Estos datos que aportará el cliente son datos básicos para cada una de las tipologías de las reclamaciones comerciales. Durante la fase de Discovery se determinarán los campos de entrada en cada una de las reclamaciones.	R1075

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	<p>El agente ha de poder visualizar datos que permitan continuar con la gestión de la reclamación, cuyo origen de datos está en SICAB. Un ejemplo de esta información es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lectura estimada. - Exceso de consumo. - Gastos impagados. - Reclamaciones último año. <p>Al ser datos que estarán en otro sistema, requerirán de integración entre ambos, de tal forma que se visualice la información en el CRM.</p>	R1076
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	<p>Para obtener los datos existentes en SICAB, se requiere integrar Salesforce con SICAB para la obtención de la información mencionada en el requerimiento anterior.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R1077
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	<p>Dentro de una reclamación comercial, se ha de permitir la vinculación de una factura existente en SICAB. La información de facturas no residirá en el CRM, sino que se consultará de forma online al sistema maestro.</p> <p>Esta visualización requerirá mostrar los datos de la integración entre ambos sistemas, permitiendo al usuario seleccionar las facturas que se vincularán a la gestión de la reclamación comercial.</p>	R1078
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	<p>Para la obtención de facturas de SICAB, requiere integrar Salesforce y SICAB para la obtención de dicha información.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R1079
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	<p>Adicionalmente, una vez se ha vinculado la factura se puede comunicar a SICAB para iniciar el proceso de Inhibir las acciones de cobro (se para el ciclo de cobro de la/s factura/s reclamadas).</p> <p>Durante la fase de Discovery, se</p>	R1080

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			quiere revisar el proceso de inhibir el cobro de una factura, con el objetivo de mejorar dicho proceso; ya que actualmente, no siempre se devuelven correctamente las facturas al ciclo de cobro.	
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Para comunicar la inhibición de las acciones de cobro sobre una factura se ha de integrar Salesforce con SICAB para comunicar esta acción. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1081
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Una reclamación comercial puede requerir la creación de Actividades (WorkOrders) que pueden requerir un trabajo en campo, donde se ha de desplazar un técnico para hacer una revisión. Estas actividades son las siguientes: - CA: Cambio de contador. - CO: Comprobación de contador. - IN: Inspección. - VL: Verificación de lectura. - VO: Verificación oficial. - CL: Cambio de contador / lectura. - AD: Administrativa (* Esta actividad no se deriva a operaciones de campo)	R1082
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	La gestión de Actividades de las reclamaciones comerciales se han de poder configurar dentro de la clasificación de casos, permitiendo generar de forma automática aquellas que sean necesarias en base a la Categoría - Asunto - Tema de la reclamación. Esto permitirá definir las actividades disponibles por tipología de reclamación, así como la actividad por defecto que se creará en la gestión del caso.	R1083

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	<p>Se ha de incorporar validaciones en la gestión de actividades, donde se pueda validar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no existan trabajos que colisionen con la operación que se va a generar. - Características del cliente / contrato que no permitan la realización del trabajo. <p>Estas validaciones no existen a día de hoy, por lo que durante la fase de Discovery se evaluarán y definirán estas condiciones para la creación de las actividades.</p>	R1084
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	En el caso que se precise la ejecución de la Actividad, se ha de enviar a Sistemáticos para que puedan agendar la visita del trabajo. Una vez enviada la orden de trabajo a Sistemáticos, la reclamación quedará en estado "Pendiente de respuesta".	R1085
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	<p>Una vez se registre el trabajo completado en Sistemáticos, la información del trabajo y su resolución se enviará a Salesforce. El estado del caso pasará a "Pendiente BackOffice" para ser atendido por un agente.</p> <p>Cuando la actividad pase al estado pendiente de BackOffice, se derivará al pool de gestión de reclamaciones para que pueda continuarse con la gestión de esta.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R1086
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Tras la respuesta del trabajo, en Salesforce se ha de poder indicar el diagnóstico final de la reclamación comercial, donde se acabará indicando si el código de cierre es favorable o desfavorable.	R1087
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Dentro del proceso de una reclamación comercial, se puede necesitar una refacturación para el contrato de suministro del cliente. Este proceso es el de "Butlletes" actual.	R1088
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Para este proceso anterior, es necesario que el agente pueda seleccionar las facturas a reclamar, que actualmente residen en SICAB.	R1089

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Disponer de las facturas de SICAB para el proceso de "Butlletes". El CRM no dispondrá de las facturas, por lo que se requerirá ir a consultarlas a SICAB para realizar las gestiones asociadas a este tipo de reclamación comercial.	R1090
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Integración con SICAB para realizar el proceso de refacturación del contrato. Este proceso se lleva a cabo mediante el apantallamiento contra SICAB. (*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de SICAB.	R1091
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Como paso final, queda la comunicación al cliente de la resolución de la reclamación comercial. Esta comunicación se realiza por carta. El agente dentro de Salesforce iniciará un contacto de salida hacia el cliente, donde seleccionará una plantilla de la carta a enviar. (*) En el apartado de ayudas al agente, se ha incluido un requerimiento para que la selección de plantillas se base en una propuesta del sistema, inicialmente basado en la tipología del caso. Una vez seleccionada la carta a generar, desde el propio CRM, se procederá a generar el documento. El agente podrá previsualizarlo y acabar realizando el ajuste necesario en la misma. Es por ello que Salesforce será el maestro / repositorio de plantillas de cartas para enviar desde las reclamaciones comerciales. Esta carta quedará en estado pendiente de impresión. Para la generación y gestión de cartas, el proveedor ha de proponer la solución que cree más adecuada para dar cobertura al requerimiento.	R1092

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Un agente podrá revisar las cartas pendientes de imprimir y dar la orden para que se imprima. A continuación, el estado de la carta quedará como Impresa y el caso estará en estado "Documentación generada" y se podrá enviar por correo postal para comunicar la resolución de la reclamación al cliente.	R1093
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Integración entre Salesforce y CM para subir la carta generada al gestor documental. La subida al gestor documental se determinará en la fase de análisis del proyecto, tentativamente será un proceso batch que recogerá todas las cartas y las subirá al gestor documental. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1094
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Funcional	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Existirá un proceso batch que tras la impresión de las cartas se encargará de cerrar las reclamaciones comerciales, además de comunicar con SICAB el proceso de inhibir las acciones de cobro. Esto permitirá a los agentes de no tener que cerrar manualmente las reclamaciones, una vez se ha generado la comunicación saliente por carta.	R1095
Modelo de estados - Reclamaciones Comerciales	Integración	Modelo de estados para la resolución de reclamaciones comerciales	Integración entre Salesforce y SICAB para comunicar el resultado del proceso de inhibir acciones de cobro. Con este resultado, SICAB podrá anular la factura o proseguir con el proceso de cobro de esta. Durante la fase de Discovery, se quiere revisar el proceso de desinhibir el cobro de una factura, con el objetivo de mejorar dicho proceso; ya que actualmente, no siempre se devuelven correctamente las facturas al ciclo de cobro. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1096

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Incumplimientos	Funcional	Incumplimientos dentro de las gestiones de Aigües de Barcelona	Existen una serie de compromisos que Aigües de Barcelona tiene con el cliente para realizar determinadas gestiones en un plazo máximo de tiempo. En caso de no cumplirse, conllevan una indemnización económica con el cliente.	R1097
Incumplimientos	Funcional	Incumplimientos dentro de las gestiones de Aigües de Barcelona	Se ha de poder parametrizar los diferentes tipos de incumplimientos que se pueden crear en Salesforce, así como el valor de su indemnización.	R1098
Incumplimientos	Funcional	Incumplimientos dentro de las gestiones de Aigües de Barcelona	Se ha de permitir generar un incumplimiento desde una reclamación comercial. Al crear un incumplimiento, se generará un caso de tipo incumplimiento, donde el agente podrá informar que compromiso no se ha cumplido, así como revisar el valor de su indemnización.	R1099
Incumplimientos	Funcional	Incumplimientos dentro de las gestiones de Aigües de Barcelona	Se ha de permitir crear un incumplimiento desde el contrato de suministro, que tras revisar información en SICAB o Salesforce se ha detectado que no se ha cumplido alguna de las gestiones en curso.	R1100
Incumplimientos	Funcional	Incumplimientos dentro de las gestiones de Aigües de Barcelona	Automatización para detectar incumplimientos a generar, de tal forma que los agentes puedan ser avisados para realizar estas gestiones. Actualmente, no existe ningún proceso automático para generar incumplimientos. Se evaluará en Discovery, en base a las capacidades de la plataforma, la posibilidad de generar incumplimientos en base a los datos disponibles en el CRM.	R1101
Incumplimientos	Funcional	Incumplimientos dentro de las gestiones de Aigües de Barcelona	Una vez que el agente ha informado todos los datos del incumplimiento y su resolución, procederá a realizar la acción de "Solicitar indemnización", de tal forma que se pueda comunicar a SICAB el valor a ajustar en la siguiente factura.	R1102
Incumplimientos	Integración	Incumplimientos dentro de las gestiones de Aigües de Barcelona	Integración con SICAB para informar de la indemnización a realizar al cliente. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1103

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Incumplimientos	Funcional	Incumplimientos dentro de las gestiones de Aigües de Barcelona	<p>El siguiente paso que realizará el agente es la comunicación de la resolución del incumplimiento al cliente, mediante correo postal. Para ello se encargará de realizar un contacto de salida y la selección de la plantilla a enviar.</p> <p>(*) En el apartado de ayudas al agente, se ha incluido un requerimiento para que la selección de plantillas se base en una propuesta del sistema, inicialmente basado en la tipología del caso.</p> <p>Una vez seleccionada la carta a generar, se procederá a generar el documento. El agente podrá previsualizarlo y acabar realizando el ajuste necesario en la misma. s por ello que Salesforce será el maestro / repositorio de plantillas de cartas para enviar desde la gestión de incumplimientos.</p> <p>Esta carta quedará en estado pendiente de impresión.</p> <p>Para la generación y gestión de cartas, el proveedor ha de proponer la solución que cree más adecuada para dar cobertura al requerimiento; de la misma forma que se ha comentado para la gestión de reclamaciones comerciales.</p>	R1104
Incumplimientos	Funcional	Incumplimientos dentro de las gestiones de Aigües de Barcelona	Un agente podrá revisar las cartas pendientes de imprimir y dar la orden para que se imprima. A continuación, el estado de la carta quedará como Impresa y el caso estará en estado "Documentación generada" y se podrá enviar por correo postal para comunicar la resolución de la reclamación al cliente.	R1105
Incumplimientos	Integración	Incumplimientos dentro de las gestiones de Aigües de Barcelona	Integración entre Salesforce y CM para subir la carta generada al gestor documental. La subida al gestor documental se determinará en la fase de análisis del proyecto, tentativamente será un proceso batch que recogerá todas las cartas y las subirá al gestor documental.	R1106

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	
Incumplimientos	Funcional	Incumplimientos dentro de las gestiones de Aigües de Barcelona	Existirá un proceso batch que tras la impresión de las cartas se encargará de cerrar los incumplimientos.	R1107
General	Funcional	Garantizar la información obligatoria en la entrada de casos	Se ha de definir las validaciones de datos obligatorios y reglas de validación para garantizar que la información del caso está cumplimentada y se pueda llevar a cabo el trámite. Estas validaciones se definirán durante la fase de Discovery del proyecto, teniendo en cuenta las diferentes tipologías de casos.	R1108
General	Funcional	Avisar a usuarios para continuar con una gestión del caso	<p>En determinados casos, la solicitud se deriva a un sistema tercero para realizar una acción / trabajo. Se necesita que, al tener la respuesta del sistema, el usuario que estaba realizando la gestión sea avisado para poder continuar con la misma.</p> <p>En la fase de Discovery se evaluará los mecanismos de aviso disponibles y adecuarlos a las necesidades. El proveedor debe indicar que solución propone para avisar a los agentes frente a una respuesta de un sistema tercero relacionado con la gestión de un caso.</p> <p>Este mecanismo de aviso sería deseable que se pueda configurar por tipología de caso.</p>	R1109
SLA's	Funcional	Permitir definir tiempos máximos de gestión de casos	En Salesforce se ha de poder determinar tiempos máximos de resolución de casos, de tal forma que si no se cumple se pueda escalar la gestión a un supervisor. Este usuario podrá revisar la historia del caso y determinar los próximos pasos para su resolución.	R1110
SLA's	Funcional	Permitir definir tiempos máximos de gestión de casos	En el caso que se exceda el tiempo / hito de resolución de un caso, se ha de realizar una automatización para escalar el caso.	R1111

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
SLA's	Funcional	Permitir definir tiempos máximos de gestión de casos	Definir el calendario de gestión de SLA's a tener en cuenta durante la resolución de un caso. El proveedor ha de tener en cuenta que las necesidades de gestión del tiempo del SLA serán variables en base a la tipología del caso.	R1112
SLA's	Funcional	Permitir definir tiempos máximos de gestión de casos	<p>El nuevo CRM ha de permitir una gestión avanzada de reglas de escalados, permitiendo configurar el grupo destino de la atención que será el más adecuado para dar seguimiento y finalizar la atención. Dentro de estas reglas, se deberá tener en cuenta:</p> <p>-> La tipología del caso que está incumpliendo el tiempo de resolución.</p> <p>-> El área / zona del contrato, así como atributos del cliente; de tal forma que pueda determinar el grupo más adecuado.</p> <p>El proveedor, en base a su experiencia en proyectos similares, debe indicar su solución recomendada para llevar a cabo esta funcionalidad.</p>	R1113
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir el envío y recepción de emails	<p>Desde Salesforce se ha de permitir que desde un caso se puedan escribir emails al cliente y realizar el envío al mismo.</p> <p>Se necesita que la gestión de emails permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Texto enriquecidos. - Incluir tablas e imágenes. - Adjuntar archivos. - Corrector ortográfico. <p>Debe existir un repositorio de plantillas para las comunicaciones vía e-mail. (*) Ver macroproceso de gestión de plantillas.</p> <p>El proveedor ha de indicar la cobertura de la solución de gestión de e-mails.</p>	R1114
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir el envío y recepción de emails	Desde Salesforce se ha de permitir la recepción de respuestas por email del cliente y poder visualizarlas en el caso.	R1115

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir el envío y recepción de emails	<p>Habilitar la configuración necesaria para permitir que desde Salesforce se puedan enviar correos en nombre de las cuentas corporativas de Aigües de Barcelona, y que son utilizadas por los agentes de atención al cliente. Estas cuentas serán buzones genéricos para contactar con el cliente.</p> <p>El proveedor debe indicar las necesidades requeridas para ello, teniendo en cuenta que el servidor de correo es Exchange / Outlook.</p>	R1116
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir el envío y recepción de emails	Se ha de disponer de una trazabilidad completa de los correos entrantes y salientes desde la vista del caso, permitiendo ver las comunicaciones realizadas con el cliente.	R1117
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir el envío de emails con adjuntos de Content Manager	<p>En Salesforce sería deseable poder enviar emails con archivos adjuntos que residen en el gestor documental, de tal forma que se puedan seleccionar uno o varios y se anexen automáticamente al email que se va a enviar del caso.</p> <p>Requerirá crear un explorador de ficheros en el CRM para permitir la consulta y selección de ficheros que se han de enviar en el correo electrónico.</p> <p>Esta solución final se revisará en detalle en la fase de Discovery, dado que tiene impacto en el sistema de gestor documental, para poder obtener los ficheros y utilizarlo dentro de la gestión de casos de Service Cloud.</p>	R1118
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir el envío de emails con adjuntos de Content Manager	<p>Integración entre Salesforce y CM para recuperar los ficheros del gestor documental, tanto el listado como el contenido del fichero.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R1119

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Comunicación con el cliente	Funcional	Acuse de recibo tras la entrada de un contacto vía email	<p>Tras la recepción de un caso vía email, se ha de poder informar al cliente que se ha recibido la petición y en breve será gestionada.</p> <p>Durante la fase de Discovery se evaluará si este tipo de comunicación será un acuse de recibo enviado por la plataforma de CRM o bien por el módulo de gestión de avisos (este último está detallado en los requerimientos del proceso de Motor de Avisos).</p>	R1120
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación telefónica	<p>Desde Salesforce se ha de permitir la recepción de llamadas para la atención telefónica, de tal forma que estas interacciones queden vinculadas a un nuevo caso o un caso ya existente. Se debe poder hacer transferencias, espera, wrap-ups, notas, picks up y conferencia des de la barra del agente en Salesforce</p> <p>Esta recepción de llamadas estará ligada con el módulo de CTI integrado con el CRM.</p>	R1121
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación telefónica	Desde Salesforce se ha de permitir la realización de llamadas salientes para la atención telefónica, de tal forma que estas interacciones puedan quedar vinculadas al caso que se está atendiendo, al cliente / contrato en una campaña, etc.	R1122
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación telefónica	Se ha de disponer de una trazabilidad completa de las llamadas gestionadas con el CTI integrado con Salesforce, permitiendo ver todas las comunicaciones / interacciones realizadas con el cliente.	R1123
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación telefónica	Integración con el sistema CTI para permitir el registro de las interacciones, así como integrar el widget de telefonía dentro de Salesforce.	R1124
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía Twitter	Desde Salesforce, y siempre que un caso se haya generado desde Twitter, se ha de permitir la comunicación con el cliente para informar o solicitar información adicional desde el propio caso utilizando la RRSS.	R1125
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía Twitter	Se ha de poder disponer de un repositorio de respuestas predefinidas para el canal de respuesta de Twitter, de tal	R1126

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			forma que pueda aumentar la productividad de los agentes sin tener que escribir todas aquellas respuestas que son idénticas.	
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía Twitter	Se ha de disponer de una trazabilidad completa de las comunicaciones realizadas por Twitter, permitiendo ver todas las comunicaciones realizadas por este canal.	R1127
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía Twitter	Integración con la plataforma Twitter para la gestión de comunicaciones entre Salesforce y la red social. Se ha de tener en cuenta que actualmente la cuenta de Twitter es tanto para publicaciones de campañas / comunicados desde Aigües de Barcelona; como para la parte de atención al cliente. Se evaluará por parte del negocio, dentro de la fase de análisis, disponer de una cuenta separada para dar el servicio de atención al cliente.	R1128
Comunicación con el cliente	Funcional	Acuse de recibo tras la entrada de un contacto desde Twitter	Tras la recepción de un caso vía Twitter, se ha de poder informar al cliente que se ha recibido la petición y en breve será gestionada. Esta comunicación ha de ser automática, funcionando como un acuse de recibo de tipo e-mail.	R1129
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía Twitter	Para las comunicaciones vía Twitter, se ha de tener presente que la plataforma externa tiene su propia configuración de privacidad y que depende la entregabilidad de los mensajes enviados desde Salesforce. El proveedor ha de indicar las posibles limitantes para realizar la contactabilidad con el cliente mediante esta RRSS.	R1130
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía carta postal	Como se ha comentado en los puntos de reclamaciones comerciales e incumplimientos, en Salesforce se ha de permitir la generación de cartas (ficheros) para su posterior impresión y envío por carta postal. Esto permitirá que Aigües de Barcelona pueda enviar comunicaciones postales a sus clientes para dar respuesta a las peticiones / trámites que ha solicitado.	R1131

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>Se necesita que el proveedor proponga la solución que cree más adecuada para dar cobertura al requerimiento de generación de cartas.</p> <p>(*) Estas cartas deberán ser plantillas configuradas en el nuevo CRM. Ver macroproceso de gestión de plantillas.</p>	
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía carta postal	<p>Sería deseable que la gestión de impresión y ensobrado esté integrada con el proveedor de Aigües de Barcelona para automatizar dicha tarea.</p> <p>Esta tarea se analizará en la fase de Discovery del proyecto, viendo las posibilidades del sistema impresor que disponemos.</p> <p>Tentativamente, se debería evaluar un proceso batch que se encargue de enviar los ficheros a imprimir al sistema tercero, de tal forma que pueda generar el documento físico y realizar el proceso de ensobrado.</p> <p>Adicionalmente, se necesita que se pueda realizar la impresión de un duplicado de un documento que se encuentre dentro del gestor documental corporativo, de tal forma que se pueda iniciar el proceso de impresión del duplicado. Se deberá tener en cuenta la consulta de los documentos existentes en Content Manager, para permitir la selección de estos.</p>	R1132
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación vía carta postal	<p>Integración entre Salesforce y el módulo impresor para realizar la impresión y ensobrado de las cartas. Como se ha comentado, este proceso se revisará en Discovery, para ver la mejor alternativa de integración entre ambos sistemas.</p> <p>Dentro de este proceso, se ha de tener en cuenta la impresión de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cartas generadas en los procesos de reclamaciones. - Duplicado de documentos existentes en el Gestor Documental. 	R1133

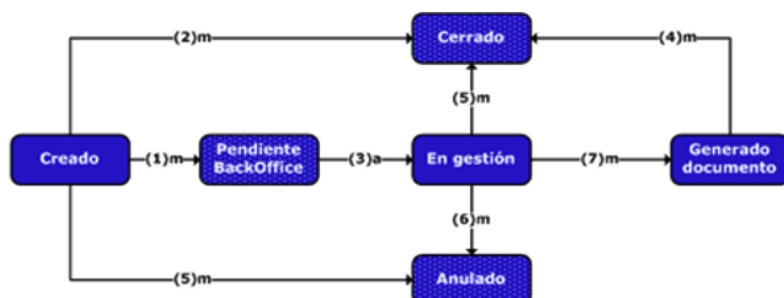
Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía carta postal	Las cartas generadas desde Salesforce se han de anexas al gestor documental (Content Manager), permitiendo tenerlas unificadas en el gestor documental corporativo.	R1134
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación vía carta postal	Integración con Content Manager para la subida de las cartas generadas. La subida al gestor documental se determinará en la fase de análisis del proyecto, tentativamente será un proceso batch que recogerá todas las cartas y las subirá al gestor documental. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1135
Comunicación con el cliente	Funcional	Acuse de recibo tras la entrada de un contacto desde la Área de Clientes	Salesforce ha de permitir enviar un email como acuse de recibo tras la creación de un caso desde Área de Clientes, tanto para la parte Web como App. Durante la fase de Discovery se evaluará si este tipo de comunicación será un acuse de recibo enviado por la plataforma de CRM o bien por el módulo de gestión de avisos (este último está detallado en los requerimientos del proceso de Motor de Avisos).	R1136
Comunicación con el cliente	Integración	Acuse de recibo tras la entrada de un contacto desde la Área de Clientes	Integración con la plataforma Área de Clientes para la entrada de casos a Salesforce. Esta entrada de casos será el disparador de los acuses de recibo para la Área de Clientes. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R1137
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía Chat	Desde Salesforce se ha de permitir la interacción online con	R1138

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			el cliente cuando este último se comunica por el canal de Chat.	
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía Chat	Se ha de disponer de un repositorio de respuestas predefinidas para el canal de Chat, de tal forma que pueda aumentar la productividad de los agentes para todas aquellas respuestas comunes que se suelen ofrecer.	R1139
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía Chat	Se ha de disponer de una trazabilidad completa de las interacciones del chat realizadas con los clientes, permitiendo ver dichas comunicaciones desde el caso.	R1140
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación vía Chat	Integración del canal de chat dentro de la plataforma Área de Clientes, para permitir disponibilizar el chat en el portal. Como se ha comentado previamente, el proveedor ha de indicar la solución de integración con el portal que no será Salesforce.	R1141
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía WhatsApp	Desde Salesforce se ha de permitir la interacción online con el cliente cuando este último se comunica por el canal de WhatsApp.	R1142
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía WhatsApp	Se ha de disponer de un repositorio de respuestas predefinidas para el canal de WhatsApp, de tal forma que pueda aumentar la productividad de los agentes para todas aquellas respuestas comunes que se suelen ofrecer.	R1142
Comunicación con el cliente	Funcional	Permitir la comunicación vía WhatsApp	Se ha de disponer de una trazabilidad completa de las interacciones de WhatsApp realizadas con los clientes, permitiendo ver dichas comunicaciones desde el caso.	R1143
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación vía WhatsApp	Integración con la plataforma de WhatsApp para permitir la entrada de las interacciones de dicho canal. La disponibilización contractual del canal entrante no será responsabilidad del proveedor, será Aigües de Barcelona que contratará dicho servicio. El proveedor se encargará de la integración dentro de la plataforma.	R1144

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Visualizar información SICAB	Técnico	Durante la gestión del caso puede necesitarse consultar información en SICAB para su resolución	Desde Salesforce se ha de permitir el acceso a la información de SICAB para permitir la resolución de un caso. Actualmente, existe el botón SICAB Información suministro. Mediante este botón, se realiza la apertura del sistema OnPremise para la consulta de datos en el sistema de contratación y facturador.	R1145
Visualizar información SICAB	Integración	Durante la gestión del caso puede necesitarse consultar información en SICAB para su resolución	Apantallamiento del sistema SICAB para consultar información del contrato de suministro por parte de los agentes. (*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de SICAB.	R1146
Visualizar información Content Manager	Técnico	Durante la gestión del caso puede necesitarse consultar información en el Gestor Documental para su resolución	Desde Salesforce se ha de permitir el acceso a la información del Content Manager para permitir la resolución de un caso. Actualmente, existe el botón Content Manager dentro de la pantalla de casos. Mediante este botón, se realiza la apertura de la aplicación Web del gestor documental para la consulta de documentos.	R1147
Visualizar información Content Manager	Integración	Durante la gestión del caso puede necesitarse consultar información en el Gestor Documental para su resolución	Apantallamiento del sistema Content Manager para consultar los documentos existentes en el Gestor Documental. Actualmente, este apantallamiento es un visor Web. (*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de Content Manager.	R1148
Visualizar información Telelectura	Técnico	Durante la gestión del caso puede necesitarse consultar la información del contrato en el sistema de Telelectura.	Desde Salesforce se ha de permitir el acceso a la información de MDM para permitir la consulta de datos de Telelectura y permitir la resolución del caso. Actualmente, existe un botón Telelectura dentro de la pantalla de casos. Mediante este botón, se realiza la apertura de la	R1149

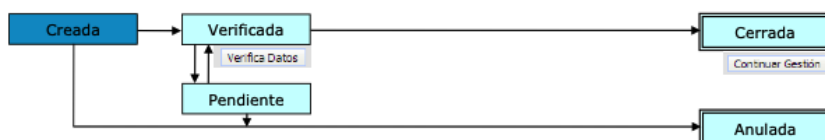
Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			aplicación Web de mediciones de lecturas.	
Visualizar información Telelectura	Integración	Durante la gestión del caso puede necesitarse consultar la información del contrato en el sistema de Telelectura.	Apantallamiento del sistema de Telelectura para consultar la información disponible para un punto de suministro. Previo al levantamiento, requiere la llamada a un servicio para obtener un token de autorización de acceso. (*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de MDM.	R1150
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación telefónica	El sistema Salesforce debe considerar la integración SSO con el CTI	R1151
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación telefónica	El Agente debe poder empezar una grabación, planificar Callbacks, desde la barra del agente en Salesforce	R1152
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación telefónica	Salesforce debe permitir la escucha de grabaciones en objetos SFDC (tarea, caso, contacto, o incluso LC personalizadas,). Las grabaciones pueden ser almacenadas en Salesforce o a través de enlaces externos con el CTI. Este requerimiento se debe aclarar durante la fase de Discovery del proyecto.	R1153
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación telefónica	Salesforce debe permitir la apertura automática de pantalla basado en la información de cliente en la IVR.	R1154
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación telefónica	Salesforce debe permitir la apertura automática de un nuevo formulario (tarea, evento, actividad, caso, contacto, LC personalizado,) con información precargada proveniente de la IVR	R1155
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación telefónica	Salesforce debe Almacenar el resultado de una operación Call&Pay des de la IVR en objetos SFDC (tarea, evento, caso, contacto, cuenta, VF personalizado,)	R1156

Gestión de casos - Figura 1. Gestión de estados



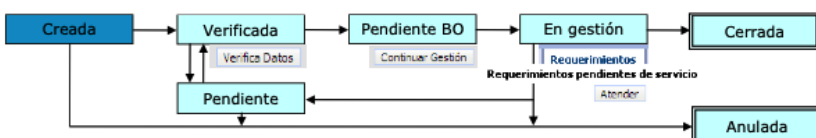
Gestión de casos - Figura 2. Gestión de estados para solicitudes de resolución inmediata

RESOLUCIÓ IMMEDIATA - Diagrama d'estats



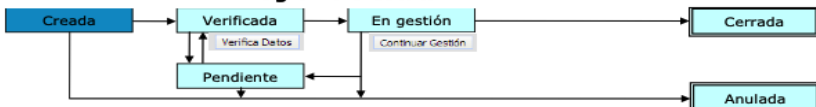
Gestión de casos - Figura 3. Gestión de estados para solicitudes con gestión BackOffice

GESTIÓN BACK OFFICE (BO)



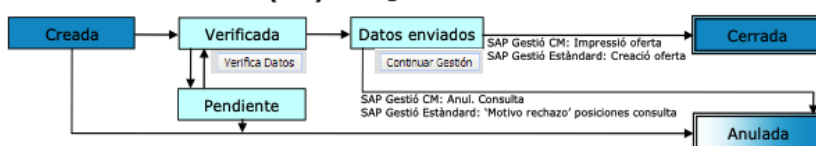
Gestión de casos - Figura 4. Gestión de estados para solicitudes que derivan a SICAB

AIXECAMENT SICAB - Diagrama d'estats

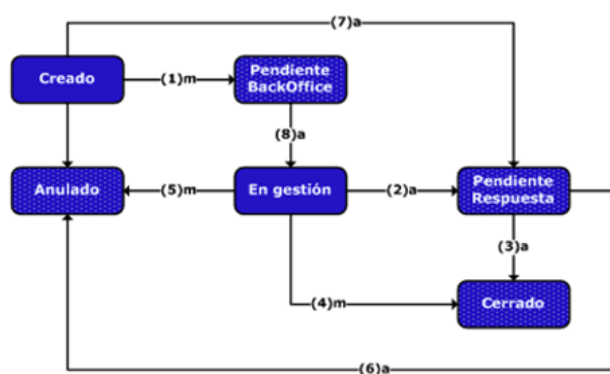


Gestión de casos - Figura 5. Gestión de estados para solicitudes que derivan a SAP

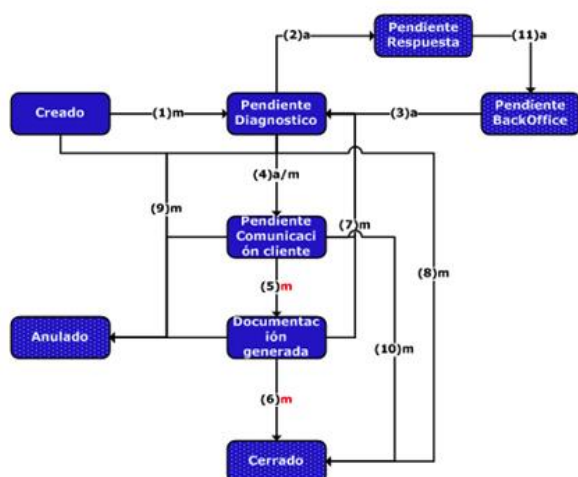
TRASPÀS DIRECTE A SAP (EAI) - Diagrama d'estats



Gestión de casos - Figura 6. Gestión de estados para reclamaciones técnicas



Gestión de casos - Figura 7. Gestión de estados para reclamaciones comerciales



5.1.1.2 Ayudas al Agente

La nueva aplicación debe empoderar a los usuarios de la herramienta con ayudas para sus operativas y gestiones diarias. Se detallan los requerimientos en la tabla, pero principalmente se requieren ayudas como: argumentarios de conversación y repositorio común de información, procesos guiados y automatismos, formación de la herramienta en la propia aplicación para usuarios, recomendaciones de acciones y procesos guiados, así como textos predefinidos para minimizar tiempos de gestión.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Colaboración entre agentes	Funcional	Comunicación entre agentes para la resolución de casos	Se ha de habilitar en Salesforce un mecanismo de colaboración entre agentes para que puedan solicitar ayuda en la resolución de un caso, ya sea con compañeros de su equipo, supervisores o personal de Aigües de Barcelona. Este sistema ha de permitir mencionar a determinadas personas para que les llegue la notificación. Además, ha de permitir texto enriquecido en las respuestas y poder anexar ficheros.	R2001
Gestión del conocimiento	Funcional	Knowledge Base	Se ha de proveer a los agentes de una base documental donde puedan consultar artículos de interés y documentos que les ayuden en su operativa diaria.	R2002
Gestión del conocimiento	Funcional	Knowledge Base	El sistema ha de ser capaz de proveer artículos de conocimiento en base a la temática del caso que está tratando.	R2003
Gestión del conocimiento	Funcional	Knowledge Base	El sistema ha de proveer una gestión del repositorio documental de ayuda, permitiendo las siguientes acciones: - Crear artículos por determinados usuarios. - Revisión de los artículos previo a su publicación. - Publicación de artículos para su uso.	R2004

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Respuestas rápidas	Funcional	Textos predefinidos en la comunicación con los clientes	<p>Salesforce ha de ofrecer ayudas al agente en la redacción de respuestas a los clientes de canales escritos, como son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Añadir texto predefinido a un email en redacción. - Respuestas en las comunicaciones de Chat. - Respuestas en las comunicaciones de Twitter. - Respuestas en las comunicaciones de WhatsApp. <p>La cobertura final dependerá de los canales que se habiliten finalmente.</p>	R2005
Procesos guiados	Funcional	Procesos guiados para operativas frecuentes	<p>El nuevo CRM ha de ser capaz de ofrecer procesos guiados para que los agentes puedan llevar a cabo operativas de forma guiada, donde se solicite la información necesaria para el trámite. Esto permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la operativa de los usuarios. - Minimizar los errores de datos necesarios. - Disminuir el TMO de los agentes. <p>Durante la fase de Discovery se podrán definir los procesos guiados que son necesarios para mejorar la operativa de los agentes.</p>	R2006
Macros	Funcional	Automatizar tareas repetitivas	<p>El nuevo CRM ofrece capacidades de automatización de tareas repetitivas por parte de los agentes, como pueden ser las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear una tarea asociada a un caso. - Envío de un correo necesario en una gestión del caso. - Cierre masivo de casos. <p>Durante la fase de Discovery se podrán evaluar y definir que tareas se pueden llegar a automatizar con la plataforma.</p>	R2007
Argumentarios	Funcional	Argumentarios disponibles para los agentes	<p>El nuevo CRM ha de ofrecer la capacidad de argumentarios para la gestión de llamadas entrantes, de tal forma que pueda dirigirse al cliente de la mejor forma posible y con la</p>	R2008

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			solicitud de datos necesarios para la gestión de casos.	
Próximos pasos	Funcional	Ofrecer recomendaciones de siguientes pasos al agente	Salesforce ha de ofrecer recomendaciones a los agentes durante el proceso de atención de casos, de tal forma que los agentes puedan optimizar el tiempo y aportar la mejor ayuda al cliente.	R2009
Formación plataforma	Funcional	Módulos de formación a los agentes	La plataforma ha de ofrecer la posibilidad de crear módulos de ayuda privados para los usuarios del CRM de Aigües de Barcelona, de tal forma que puedan autoformarse en la herramienta. Se ha de permitir la personalización del contenido y los caminos de formación a los usuarios a los que va dirigido.	R2010
Formación plataforma	Funcional	Ayuda del CRM personalizada a Aigües de Barcelona	La nueva plataforma ha de ofrecer la capacidad de personalizar la ayuda de la aplicación, de tal forma que los agentes dispongan de la ayuda necesaria para la gestión de Aigües de Barcelona.	R2011
Captación de datos	Funcional	Garantizar el registro de la información necesaria en el sistema	El nuevo sistema validará que la información introducida en el sistema por los agentes se cumplimenta con los datos obligatorios y formatos de entrada requeridos.	R2012
Sugerencia de plantillas	Funcional	Asociar al maestro de clasificación de casos las plantillas recomendadas	En el CRM se ha de permitir la configuración de las plantillas de comunicación email / cartas más adecuadas para cada una de las tipologías de los casos que se gestionan, permitiendo hacer sugerencias a los agentes.	R2013
Sugerencia de plantillas	Funcional	Sugerir las plantillas email a enviar al cliente en base al contexto del caso	La nueva plataforma ha de permitir sugerir a los agentes la plantilla de comunicación mail a enviar al cliente en base a la naturaleza del caso que se está gestionando. El agente podrá utilizar las plantillas sugeridas o bien utilizar otra plantilla que está dada de alta en el sistema.	R2014

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Sugerencia de plantillas	Funcional	Sugerir las plantillas de carta a enviar al cliente en base al contexto del caso	<p>La nueva plataforma ha de permitir sugerir a los agentes la plantilla de comunicación por carta a enviar al cliente en base a la naturaleza del caso que se está gestionando.</p> <p>El agente podrá utilizar las plantillas sugeridas o bien utilizar otra plantilla que está dada de alta en el sistema.</p>	R2015
Localización de entidades en mapas	Funcional	Permitir geolocalizar en mapas diferentes entidades	<p>Sería deseable disponer de una geolocalización de las siguientes entidades dentro de un mapa, para que los usuarios puedan consultar esta información y tomar acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Casos. - Órdenes de trabajo. - Avisos de comunicación a clientes. - Clientes y contratos. - Afectaciones al servicio (tanto problemas masivos como reclamaciones técnicas). (*) Este punto ya se ha comentado previamente. 	R2016
Buzón por defecto para los emails salientes	Funcional	El agente / usuario ha de poder indicar su buzón por defecto en las comunicaciones salientes vía email	<p>Se necesita que el usuario pueda indicar cuál será su buzón de e-mail por defecto para las comunicaciones salientes que realice desde el caso.</p> <p>Además, el usuario puede modificar el buzón saliente, independientemente de la configuración que haya indicado.</p>	R2017
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación telefónica	Salesforce debe permitir que el agente obtenga el Script de llamada de la IVR	R2018
Comunicación con el cliente	Integración	Permitir la comunicación telefónica	En Salesforce se debe permitir la detección de emociones del cliente durante la llamada en la IVR	R2019

5.1.1.3 Canales de Atención

Un punto muy importante en la nueva herramienta será poner a disposición, tanto de los clientes como de los agentes, una gestión multi canal y omni canal. Los requerimientos se detallan a continuación, pero se espera que la nueva herramienta soporte la gestión en los canales: teléfono, chat, correo, chatbot, WhatsApp, oficinas y twitter.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Multi/Omnicanalidad	Funcional	Gestión omnicanal del cliente	<p>El nuevo CRM en Salesforce ha de ser una plataforma que permita la omnicanalidad con el cliente, permitiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visualizar la información 360º del cliente. - Atender un caso desde cualquier canal de contacto. - Visualizar la misma información por parte de los agentes, independientemente del canal de contacto. - Comunicarse con el cliente durante la gestión del caso, por el mismo canal de entrada y/o otro diferente. En este último caso siempre que la plataforma lo permita. <p>Durante la fase de Discovery se acabará de determinar y priorizar el orden de configuración de los diferentes canales de interacción con el cliente.</p>	R3001
Telefonía	Funcional	Permitir la recepción de llamadas como contacto de entrada del cliente	Se ha de integrar dentro de la consola del nuevo CRM la gestión de llamadas entrantes, para permitir disponer de la visión completa del cliente cuando realiza una llamada entrante al Contact Center.	R3002
Telefonía	Funcional	Permitir la realización de llamadas salientes	<p>Se ha de integrar dentro de la consola del nuevo CRM la gestión de llamadas salientes, para permitir que los agentes puedan iniciar una llamada con el cliente.</p> <p>Además, esta información de la interacción quedará registrada en el CRM.</p>	R3003
Telefonía	Integración	Permitir la recepción de llamadas como contacto de entrada del cliente	Integración del sistema CTI con el nuevo CRM Salesforce, para permitir la gestión de llamadas (sincronización de estados, registro de casos, actividades sobre el caso, identificación del cliente)	R3004
Telefonía	Funcional	Configuración del modelo de CTI	En el nuevo sistema CTI se han de configurar los diferentes agentes y los skills de los	R3005

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			mismos, para permitir el routing de las llamadas.	
Telefonía	Funcional	Configuración del modelo de CTI	En el nuevo sistema CTI se han de configurar las diferentes reglas de routing de las llamadas entrantes, para derivar al mejor agente disponible. Además de gestionar las colas de espera de las llamadas entrantes.	R3006
Telefonía	Funcional	Configuración del modelo de CTI	La gestión de estados de los agentes en el CTI ha de estar integrado y sincronizado con la gestión de estados de los agentes en Salesforce, mediante la gestión de presencia de Omnichannel.	R3007
Telefonía	Funcional	Configuración del modelo de CTI	Configuración de IVR en el sistema CTI para permitir la contextualización del cliente y posibles automatizaciones.	R3008
Telefonía	Funcional	Configuración del modelo de CTI	Reporting de la gestión de llamadas propiamente del sistema de CTI, cuya información no acabe viajando a Salesforce. Por ejemplo, abandono de llamadas en cola de espera.	R3009
Telefonía	Integración	Permitir la recepción de llamadas como contacto de entrada del cliente	Disponer de la transcripción a texto en tiempo real de la conversación mantenida con el cliente. Disponer de la transcripción automática de las grabaciones a objetos SFDC (tarea, caso, contacto, cuenta...). La transcripción de la llamada a texto será tarea que llevará a cabo el CTI, para disponibilizar la transcripción al CRM.	R3010
Email	Funcional	Permitir la recepción de consultas por parte de los clientes mediante buzones de correo.	Desde Salesforce se ha de poder realizar la lectura de los buzones de atención al cliente de Aigües de Barcelona, permitiendo el registro de la petición mediante un caso para ser atendido posteriormente.	R3011
Email	Integración	Permitir la recepción de consultas por parte de los clientes mediante buzones de correo.	Se ha de realizar la configuración necesaria para permitir la lectura automática de los correos entrantes en los buzones de atención, de tal forma que esta tarea la realice el sistema y no los agentes.	R3012

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Cartas	Funcional	Permitir la creación de casos manuales por parte de los agentes para registrar los casos recibidos por carta postal.	Desde Salesforce se ha de permitir el registro manual de casos para permitir el registro de los que proceden por carta postal, permitiendo anexar el documento de carta que ha digitalizado previamente el gestor de atención al cliente.	R3013
Presencial - Sin recepcionista	Funcional	Permitir el registro de casos por parte de los agentes de atención en las oficinas de Aigües de Barcelona	Desde Salesforce se ha de permitir el registro manual de casos por parte de los agentes que están en las oficinas de atención presencial de Aigües de Barcelona. Esto permitirá registrar las diferentes consultas de los clientes y llevar a cabo su atención.	R3014
Presencial - Con recepcionista	Funcional	Permitir el registro de casos por parte de la persona recepcionista de la oficina para su posterior atención	Desde Salesforce se ha de permitir el registro manual de casos por parte de la persona recepcionista de la oficina, que posteriormente se asignará al agente de atención presencial para atender la consulta del cliente.	R3015
Presencial - Dispensador de turnos	Funcional	Permitir el registro de casos por parte de los agentes de atención en las oficinas de Aigües de Barcelona con dispensador de turnos	Desde Salesforce se ha de permitir el registro manual de los casos por parte de los agentes que están en las oficinas de atención presencial de Aigües de Barcelona. Estos casos estarán priorizados por la herramienta de dispensador de turnos, teniendo en cuenta que inicialmente puede no existir una integración entre el sistema de gestión de turnos y el CRM.	R3016
Presencial - Dispensador de turnos	Integración	Automatizar la creación de casos que provienen del dispensador de turnos	Permitir la entrada de casos solicitados desde el dispensador de turnos de forma automática. Requiere integración entre ambos sistemas para que se puedan registrar los casos y asignarlos a la cola adecuada de atención. Las integraciones necesarias se realizarán vía API, pero será en la fase de análisis que se explorará la opción si existe algún tipo de conector ya diseñado para conectar ambos sistemas.	R3017
Gestor de citas	Funcional	Permitir la entrada de atención al cliente mediante el gestor de citas.	Desde el CRM se ha de poder registrar las citas que el cliente quiere agendar, de tal forma que se puedan visualizar estas peticiones y, posteriormente, vincularlas a la atención que se realice.	R3018

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Gestor de citas	Integración	Permitir la entrada de atención al cliente mediante el gestor de citas.	Se ha de permitir que Salesforce se pueda integrar con el sistema de gestión de citas previas, habilitando que los usuarios puedan consultar todas las citas creadas y solicitadas por los clientes.	R3019
Gestor de citas	Integración	Permitir la entrada de atención al cliente mediante el gestor de citas.	Se ha de permitir que desde Salesforce se puedan gestionar las citas previas de los clientes, permitiendo modificarlas o anularlas, de tal forma que esta información se actualice en el sistema de citas previas. Este requerimiento y el anterior, su objetivo principal es integrar dentro de Salesforce esta consulta y gestión de citas.	R3020
Área de Clientes - WEB	Funcional	Permitir el registro de casos que el cliente realiza la apertura desde la Área de Clientes de Aigües de Barcelona	Se ha de habilitar el canal de entrada de casos desde la Área de Clientes de Aigües de Barcelona, para que posteriormente puedan ser atendidos por un agente de atención al cliente. Esta entrada de datos ha de permitir la creación de los casos con la información que el cliente ha rellenado en los formularios de la Área de Clientes para que el agente la tenga a su disposición y pueda realizar la atención adecuada.	R3021
Área de Clientes - WEB	Integración	Permitir el registro de casos que el cliente realiza la apertura desde la Área de Clientes de Aigües de Barcelona	Se ha de habilitar un canal de integración para la creación de casos que provienen desde la Área de Clientes de Aigües de Barcelona. A tener en cuenta que esta información será tabulada para el registro del caso. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R3022
Área de Clientes - APP	Funcional	Permitir el registro de casos que el cliente realiza la apertura desde la Área de Clientes de Aigües de Barcelona	Se ha de habilitar el canal de entrada de casos desde la App de la Área de Clientes de Aigües de Barcelona, para que posteriormente puedan ser atendidos por un agente de atención al cliente. De cara al CRM este canal de entrada será el mismo, con el correspondiente registro del origen del caso y validaciones específicas del canal.	R3023

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Área de Clientes - APP	Integración	Permitir el registro de casos que el cliente realiza la apertura desde la Área de Clientes de Aigües de Barcelona	Se ha de habilitar un canal de integración para la creación de casos que provienen desde la App de la Área de Clientes de Aigües de Barcelona. El objetivo es reutilizar la misma integración de la Área de Clientes, con sus validaciones particulares para dicho canal. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R3024
Chat	Funcional	Permitir la atención al cliente mediante un nuevo canal de chat	Se necesita desplegar un nuevo canal de chat para permitir la interacción con el cliente dentro de Salesforce. Actualmente, este canal no existe en la plataforma CRM actual. Es por ello que se quiere configurar y desplegar este nuevo canal de atención para que los clientes puedan contactar y resolver sus dudas.	R3025
Chat	Funcional	Permitir la atención al cliente mediante un nuevo canal de chat	Se requiere integrar este canal de chat dentro del portal de Aigües de Barcelona, de tal forma que el cliente pueda contactar desde la parte pública como desde la parte privada de la Área de Clientes. Se necesita que el proveedor proponga la solución de integración de este nuevo canal de entrada.	R3026
Chat	Funcional	Permitir la atención al cliente mediante un nuevo canal de chat	Se requiere integrar este canal de chat dentro de la App de Aigües de Barcelona, de tal forma que el cliente pueda contactar desde la App. La solución ha de ser lo más estándar posible, sin integraciones adicionales necesarias y, siempre y cuando, la App lo permita. Durante la fase de análisis del proyecto inicial se evaluará esta integración.	R3027
ChatBot	Funcional	Permitir que el canal de chat disponga de un chatbot para atender las consultas de alto volumen y que puedan ser atendidas mediante diálogos asistidos (no NLP)	Despliegue de un Bot sobre el Chat, que permita resolver aquellas consultas que tienen alto volumen y que puedan ser atendidas con pasos guiados por el Bot.	R3028

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
ChatBot	Funcional	Soluciones avanzadas de chatbot.	<p>Integración con Bots avanzados para la atención del canal de chat de forma automatizada. Para la resolución de estas consultas, se deberá tener en cuenta procesado NLP de las preguntas realizadas por el cliente, permitiendo ofrecer una experiencia de usuario con una conversación natural.</p> <p>Además, dentro de los diálogos del Bot, ha de ser posible la captura de datos formateados, para que permitan la búsqueda automática de información y ofrecer al cliente datos durante su consulta.</p> <p>Se deberá tener en cuenta los accesos desde la parte pública / privada, para ver qué tipo de información se acaba ofreciendo al cliente conectado al chat.</p> <p>A tener en cuenta que actualmente se dispone de un Chat Bot en la parte pública del portal, configurado mediante el servicio de Google. Este bot responde preguntas en Castellano y Catalán, de forma básica con NLP, sobre las diferentes atenciones. El objetivo es migrar este chat dentro de la plataforma Salesforce.</p>	R3029
RRSS - Twitter	Funcional	Permitir la atención al cliente mediante un nuevo canal de Twitter	<p>Se ha de habilitar en Salesforce la entrada de casos que se puedan registrar en Twitter. Actualmente, esta cuenta no está integrada dentro del actual CRM.</p> <p>Se ha de tener en cuenta que actualmente la cuenta de Twitter es tanto para publicaciones de campañas / comunicados desde Aigües de Barcelona; como para la parte de atención al cliente. Se evaluará por parte del negocio, dentro de la fase de análisis, disponer de una cuenta separada para dar el servicio de atención al cliente.</p>	R3030
RRSS - Twitter	Funcional	Permitir la atención al cliente mediante un nuevo canal de Twitter	Configuración e integración de la cuenta de Twitter de Aigües de Barcelona para permitir la entrada y generación de casos.	R3031

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
RRSS - Twitter	Funcional	Permitir la atención al cliente mediante un nuevo canal de Twitter	Se deben tener en cuenta las necesidades del negocio, que se levantarán durante la fase de análisis, para cubrir los puntos siguientes: - Creación de casos con una nueva interacción. - Vinculación de respuestas al caso que se está tratando por RRSS. - Reapertura de un caso cerrado, tras la respuesta del cliente al mismo caso.	R3032
RRSS - Twitter	Integración	Escucha activa de Twitter para generar casos en Salesforce	Puede requerirse la escucha activa de la cuenta de Twitter, permitiendo ver lo que está comentando las personas de la RRSS sobre Aigües de Barcelona, además de permitir la creación de nuevos casos derivados de esta escucha.	R3033
RRSS - Twitter	Integración	Escucha activa de Twitter para generar casos en Salesforce	Sería deseable la posibilidad de automatizar la creación de casos con la herramienta que el proveedor indique para la escucha de las RRSS. El proveedor ha de indicar que módulos propone para ello.	R3034
WhatsApp	Funcional	Habilitar el nuevo canal de atención a clientes vía WhatsApp	Se ha de habilitar en Salesforce el canal de entrada de consultas por parte de los clientes para que puedan exponer sus consultas y que las atienda un agente de atención al cliente.	R3035
WhatsApp	Funcional	Habilitar el nuevo canal de atención a clientes vía WhatsApp	Integración con el servicio de WhatsApp, con la habilitación del número de atención para Aigües de Barcelona, permitiendo la entrada de los mensajes a Salesforce para la creación / actualización de casos.	R3036
Herramienta de autoservicio	Funcional	Permitir la generación de casos desde la herramienta de autoservicio de SICAB	Desde el CRM se han de registrar las peticiones de atención del cliente, así como los casos sobre la gestión que ha realizado en modo autoservicio.	R3037
Herramienta de autoservicio	Funcional	Permitir la generación de casos desde la herramienta de autoservicio de SICAB	Habilitar la integración entre Salesforce y SICAB para permitir el registro de las peticiones / casos que se han generado desde la herramienta de autoservicio. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R3038

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Formulario Web desde terceros	Funcional	Recepción de casos desde webs de sistemas terceros. Caso de uso de Ferca / Agic.	Se ha de habilitar un formulario web en sistemas de terceros que permita la generación de casos para que sean atendidos por el equipo de Aigües de Barcelona. Por ejemplo, el caso de uso es el envío de boletines digitales de instalación.	R3039
Formulario Web desde terceros	Funcional	Recepción de casos desde webs de sistemas terceros. Caso de uso de Ferca / Agic.	Este formulario Web ha de permitir que se incluyan ficheros anexos desde el formulario de entrada de casos desde Web de terceros.	R3040
Formulario Web desde terceros	Funcional	Recepción de casos desde webs de sistemas terceros. Caso de uso de Ferca / Agic.	El formulario web ha de poder incluirse en las webs que requiera el área de negocio. Esta tarea no será parte del proveedor implantador del CRM, pero si proveer la información necesaria para incluir dicho formulario en base a la solución adoptada.	R3041
Formulario Web desde terceros	Funcional	Recepción de casos desde webs de sistemas terceros. Caso de uso de Ferca / Agic.	Soporte al equipo tercero para la inclusión del formulario Web para la entrada de casos.	R3042
Formulario Web desde terceros	Integración	Recepción de casos desde webs de sistemas terceros. Caso de uso de Ferca / Agic.	Se necesita integrar Salesforce con las Webs de terceros para incorporar este canal de entrada de casos. Se necesita que el proveedor indique la solución de integración necesaria para cubrir dicha funcionalidad.	R3043

5.1.1.4 Maestro de clasificación de casos

Deberá existir un maestro de clasificación de casos que permita clasificar de manera automática los casos y de manera manual si así lo requiere el usuario. Este sistema será la base para la parametrización de acciones en base a diversas clasificaciones y permitirá tipificar los casos en base a su naturaleza. Se detallan a continuación los requerimientos.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Clasificación de casos	Funcional	Tipificación de los casos en base a la naturaleza de la atención	<p>En Salesforce se ha de permitir la clasificación de los casos en base a los siguientes criterios actuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Categoría (Consultas / Solicitudes / Reclamaciones técnicas / Reclamaciones comerciales). - Asunto - Tema <p>Esta clasificación es jerarquizada y se podrá seleccionar dentro de la creación del caso.</p>	R4001
Clasificación de casos	Funcional	Parametrización de acciones en base a la clasificación del caso	<p>Se necesita definir una pantalla de administración para las tipologías de los casos, en las que se puedan configurar diferentes acciones / validaciones del caso en base a su tipología. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de órdenes de trabajo por defecto. - Apantallamiento / Integración con otro sistema para realizar la integración. - Tipo de avería para reclamaciones técnicas. - Codificación rápida de la clasificación. - Plantillas de comunicación (* este punto está en otro requerimiento de gestión de plantillas). <p>Será en la fase de análisis que se determinarán las acciones configurables y administrables por tipología de caso.</p>	R4002
Clasificación de casos	Funcional	Clasificación del caso por parte de los agentes	<p>Salesforce ha de permitir que un caso se pueda clasificar / reclasificar un caso por parte de un agente, en base a la clasificación jerarquizada definida.</p>	R4003
Clasificación de casos	Funcional	Codificación rápida de casos	<p>Desde Salesforce se ha de permitir clasificar un caso de forma rápida. Actualmente, se permite codificar mediante un</p>	R4004

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			código que corresponde a la clasificación completa de Categoría - Asunto - Tema.	
Clasificación de casos	Funcional	Clasificación automática del caso	<p>Durante la fase de Discovery, se evaluará la posibilidad de determinar una clasificación o preclasificación automática del caso en base a la información de contexto de la interacción entrante. Por ejemplo, la creación de un caso desde la Área de Clientes puede llevar el tipo de gestión que se quiere trasladar a Service Cloud. Posteriormente, cuando el caso sea atendido por un agente, se ha de facilitar la tarea de clasificación del caso.</p> <p>Esta preclasificación del caso se ha de realizar en base a lo que ofrece la plataforma Salesforce y en base a lo que se vea en la etapa de análisis del proyecto.</p>	R4005

5.1.1.5 Visión 360 del cliente

El cliente es la base de la información, por lo que se requiere que la nueva aplicación ofrezca a los usuarios una visión 360º de estos para que puedan trabajar con toda la información disponible a su alcance. Por lo tanto, el nuevo sistema deberá enriquecer la ficha del cliente con información de otros sistemas como OFEX, gestor de cita previa, el gestor documental para tener una visión unificada en una plataforma. Además, deberá permitir la gestión de los clientes, así como el alta, baja, ofuscado y la gestión de duplicados. Este repositorio será clave para permitir la segmentación de clientes en base a atributos y disponer de una ficha de clientes con informaciones completas.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Gestión de clientes	Funcional	Permitir el alta de clientes	Desde el nuevo CRM se ha de permitir realizar el alta de clientes en el sistema	R5001
Gestión de clientes	Integración	Permitir el alta de clientes	Envío del cliente a SIC AB para permitir las gestiones sobre los futuros contratos de suministro. Actualmente, el envío del cliente es una acción manual por parte del usuario. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R5002
Gestión de clientes	Integración	Permitir el alta de clientes	Envío del cliente a SAP para permitir las gestiones de alta sobre los contratos de acometida. Actualmente, el envío del cliente es una acción manual por parte del usuario. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R5003
Gestión de clientes	Funcional	Permitir el alta y gestión de contactos asociados al cliente	Se ha de permitir el registro de personas de contacto asociados a los clientes de Aigües de Barcelona	R5004
Gestión de clientes	Funcional	Modificación de datos de cliente	Desde el nuevo CRM se ha de permitir la modificación de datos de la ficha del cliente.	R5005
Gestión de clientes	Integración	Envío de modificaciones de datos a otros sistemas	Envío del cliente a SIC AB para actualizar la información modificada y requerida en dicho sistema. Se debe tener en cuenta que existirán envíos automáticos y envíos manuales por parte de los usuarios. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R5006

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Gestión de clientes	Integración	Envío de modificaciones de datos a otros sistemas	Envío del cliente a SAP para actualizar la información modificada y requerida en dicho sistema. Se debe tener en cuenta que existirán envíos automáticos y envíos manuales por parte de los usuarios. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R5007
Gestión de clientes	Funcional	Permitir la baja de clientes	Desde el nuevo CRM se ha de permitir realizar la baja / borrado de un cliente dado de alta.	R5008
Gestión de clientes	Funcional	Permitir la baja / ofuscado de clientes	Al eliminar / ofuscar un cliente se ha de tener en cuenta el reglamento de RGPD para eliminar la información del sistema. El proceso deberá tener en cuenta los datos de las entidades relacionadas del cliente. La solución ha de disponer de un modelo de datos que permita el borrado de datos, además de complementarlo con la solución de Salesforce. Durante la fase de Discovery se revisará y determinará el mismo, viendo la afectación final de los datos que se deberán tener en cuenta.	R5009
Gestión de clientes	Integración	Permitir la baja de clientes	Comunicar la baja del cliente para que los sistemas implicados puedan eliminar la información asociada al cliente. Esto ha de servir como sincronización entre los sistemas que disponen datos de clientes, dado que el maestro de clientes es el CRM. Se deberá ampliar las integraciones de envío de clientes para permitir la propagación de esta información. (*) Utilización de las integraciones de envío de datos de clientes ya definidas.	R5010
Gestión de clientes	Funcional	Disponer de las marcas de RGPD	El nuevo sistema CRM ha de permitir registrar todas las marcas de RGPD y derechos ARCO, para que los usuarios de Salesforce puedan disponer de dicha información y puedan utilizarla.	R5011
Gestión de clientes	Funcional	Segmentación de clientes en base a atributos	Salesforce ha de permitir informar en la ficha del cliente atributos que permitan segmentar el cliente en futuras	R5012

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			campañas de comunicación / comerciales.	
Gestión de clientes	Funcional	Gestión de clientes duplicados	El nuevo sistema CRM ha de ser capaz de poder identificar clientes potencialmente duplicados, para que los usuarios de la plataforma puedan decidir qué acciones realizar.	R5013
Visualización de datos	Funcional	Disponer de una ficha de clientes con la información completa del mismo	Visualización de la información de los datos del cliente que son necesarios para el proceso de atención al cliente. La ficha 360 del cliente se diseñará en la etapa de análisis del proyecto, con toda la información recogida en los requerimientos.	R5014
Visualización de datos	Funcional	Disponer de la información relacionada del cliente	Centralizar en la pantalla del cliente de la información relacionada al cliente, para que los agentes dispongan de la información necesaria para la atención: <ul style="list-style-type: none"> - Personas de contacto. - Casos - Tareas / Actividades. - Contratos. - Puntos de suministro. - Alarmas A tener en cuenta, que existirá información que estará cargada por las integraciones descritas en este documento.	R5015
Visualización de datos	Integración	Disponer de la información relacionada del cliente	Integración con SAP para obtener las alarmas relevantes del cliente. La visualización de esta información ha de ser intuitiva para los agentes, de tal forma que puedan saber si hay algún tema importante que está vinculado con el cliente. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R5016
Visualización de datos	Integración	Disponer de la información relacionada del cliente	Integración con SICAB para obtener las alarmas relevantes del contrato. La visualización de esta información ha de ser intuitiva para los agentes, de tal forma que puedan saber si hay algún tema importante que está vinculado con el cliente. (*) En el apartado de	R5017

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			integraciones se encuentra registrada dicha integración.	
Visualización de datos	Funcional	Acceso a la Área de Clientes	Acceso a la Área de Clientes desde el CRM para que un agente pueda visualizar exactamente la misma información que puede ver un cliente en dicha plataforma (Login en nombre del cliente). Este acceso no ha de marcar las nuevas notificaciones que no están leídas por el cliente, ni modificar su fecha de login.	R5018
Visualización de datos	Integración	Acceso a la Área de Clientes	Apantallamiento a la Área de Clientes para que el agente pueda logarse en la misma en nombre del cliente. (*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de la Área de Clientes.	R5019
Visualización de datos	Funcional	Acceso al Gestor Documental	Desde Salesforce se ha de permitir el acceso a la información del Content Manager para consultar todos los documentos asociados a un cliente. Este acceso ha de permitir abrir el sistema del gestor documental para permitir la consulta de los documentos que tanto el CRM como otros sistemas han anexado al cliente.	R5020
Visualización de datos	Integración	Acceso al Gestor Documental	Apantallamiento al Content Manager para que el agente pueda visualizar los documentos existentes en el gestor documental. Este tipo de acceso es un visor Web. (*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de Content Manager.	R5021
Visualización de datos	Funcional	Acceso al gestor de cita previa	Desde Salesforce se ha permitir el acceso a la aplicación de cita previa desde la ficha del cliente. Este acceso ha de permitir abrir el sistema de cita previa y permitir la consulta de las citas agendadas para el cliente.	R5022

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Visualización de datos	Integración	Acceso al gestor de cita previa	<p>Apantallamiento del sistema de Cita Previa para consultar / gestionar las citas previas de un cliente. Este tipo de acceso es una aplicación Web.</p> <p>(*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de Cita Previa.</p>	R5023
Visualización de datos	Funcional	Visión unificada del cliente	<p>El nuevo CRM ha de permitir que los agentes tengan una visión unificada y única del cliente.</p> <p>Se debe definir un modelo de visibilidad de la información para que la información del cliente y de los casos sea visible por cualquier área, permitiendo eliminar silos de información. Esto permitirá ofrecer una atención al cliente de calidad e independiente del canal de contacto.</p> <p>Será en la fase de análisis que se determinará los accesos a las diferentes entidades.</p>	R5024

5.1.1.6 Visión de contrato

La nueva aplicación debe poner a disposición de los usuarios los datos e información necesaria de los contratos para que estos puedan ejecutar los procesos de atención de cliente. En la tabla se definen en detalle los requerimientos necesarios para disponer de esta información y que pasan por acceder a través de apantallamientos a la información residente en OFEX, SICAB, Gestor Documental, MDM y SAP.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Gestión de contratos	Funcional	Disponer de una ficha de contratos con la información completa del mismo	<p>Visualización de la información de los datos del cliente que son necesarios para el proceso de atención al cliente.</p> <p>La ficha del contrato se diseñará en la etapa de análisis del proyecto, con toda la información recogida en los requerimientos.</p>	R6001
Gestión de contratos	Funcional	Disponer de la información relacionada del contrato	<p>Centralizar en la pantalla del contrato toda aquella información que tiene relacionada, para que los agentes dispongan de la misma durante los procesos de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alarmas. - Contrato de acometida relacionado. - Órdenes de trabajo. - Consulta Ofertas Fincas. - Casos / Contactos de entrada / Contactos de salida. - Actividades. <p>A tener en cuenta, que existirá información que estará cargada por las integraciones descritas en este documento.</p>	R6002
Gestión de contratos	Integración	Disponer de la información relacionada del contrato	<p>Integración con SAP para obtener las alarmas relevantes del contrato. La visualización de esta información ha de ser intuitiva para los agentes, de tal forma que puedan saber si hay algún tema importante que está vinculado con el contrato.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R6003

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Gestión de contratos	Integración	Disponer de la información relacionada del contrato	Integración con SICAB para obtener las alarmas relevantes del contrato. La visualización de esta información ha de ser intuitiva para los agentes, de tal forma que puedan saber si hay algún tema importante que está vinculado con el contrato. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R6004
Gestión de contratos	Integración	Disponer de la información relacionada del contrato	Integración con MDM para obtener las alarmas relevantes del contrato. La visualización de esta información ha de ser intuitiva para los agentes, de tal forma que puedan saber si hay algún tema importante que está vinculado con el contrato. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R6005
Gestión de contratos	Funcional	Acceso a la información del contrato en SICAB	Desde Salesforce se ha de permitir el acceso al sistema SICAB para consultar toda la información de la póliza que existe en dicho sistema. Esto ampliará la información del agente en lo que se refiere a la visión del contrato, dado que este sistema tercero es el maestro de datos.	R6006
Gestión de contratos	Integración	Acceso a la información del contrato en SICAB	Apantallamiento de SICAB para consultar la información de la póliza. Este tipo de acceso es la apertura de una aplicación local. (*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de SICAB.	R6007
Gestión de contratos	Funcional	Acceso al Gestor Documental	Desde Salesforce se ha de permitir el acceso a la información del Content Manager para consultar todos los documentos asociados a un contrato. Este acceso ha de permitir abrir el sistema del gestor documental para permitir la consulta de los documentos que tanto el CRM como otros sistemas han anexado al contrato.	R6008

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Gestión de contratos	Integración	Acceso al Gestor Documental	<p>Apantallamiento al Content Manager para que el agente pueda visualizar los documentos existentes en el gestor documental. Este tipo de acceso es un visor Web.</p> <p>(*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de Content Manager.</p>	R6009
Gestión de contratos	Integración	Acceso a la Área de Clientes	<p>Acceso a la Área de Clientes desde el CRM para que un agente pueda visualizar exactamente la misma información que puede ver un cliente en dicha plataforma (Login en nombre del cliente). Este acceso no ha de marcar las nuevas notificaciones que no están leídas por el cliente, ni modificar su fecha de login. El acceso parte desde la entidad contrato, no desde la entidad cliente como se ha comentado previamente.</p>	R6010
Gestión de contratos	Integración	Acceso a la Área de Clientes	<p>Apantallamiento a la Área de Clientes para que un agente pueda visualizar exactamente la misma información que puede ver un cliente en dicha plataforma.</p> <p>(*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de la Área de Clientes.</p>	R6011
Gestión de contratos	Funcional	Consulta de facturación	<p>Desde la pantalla del contrato se ha de permitir la consulta online a SICAB para saber el estado de facturación de una póliza de suministro, obteniendo los datos actualizados al instante. Esto permitirá a los usuarios saber rápidamente si el contrato se encuentra dentro del proceso de facturación, permitiendo decidir al usuario no iniciar determinadas operativas por este estado.</p>	R6012
Gestión de contratos	Integración	Consulta de facturación	<p>Para la consulta del estado de facturación se utiliza la integración de alarmas de contrato online, que ya está descrita en el apartado de integraciones de este mismo documento.</p>	R6013

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Datos telelectura	Funcional	Apantallamiento MDM	Desde Salesforce se ha de permitir consultar la información de consumo y de lecturas desde la pantalla del punto de suministro. Para realizar esta acción se realizará la apertura del sistema de Telelectura sobre el contrato que el agente está consultando en Salesforce.	R6014
Datos telelectura	Integración	Apantallamiento MDM	Apantallamiento del sistema de Telelectura para consultar la información disponible para un punto de suministro. Previo al levantamiento, requiere la llamada a un servicio para obtener un token de autorización de acceso. Este acceso se realiza mediante la apertura de una aplicación Web. (*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de MDM.	R6015

5.1.1.7 Motor de Avisos

El nuevo sistema ha de permitir la configuración de avisos a clientes, a través de canales como email, Push o SMS, además de permitir la visualización de avisos en la OFEX. La aplicación contendrá el core de avisos, la trazabilidad completa de los avisos enviados y el maestro de categorías de avisos. A continuación, se detallan los requerimientos relacionados con los avisos, incluyendo un listado con los avisos a generar.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Motor de avisos	Funcional	Avisos a cliente	<p>Actualmente, desde Siebel se encuentra un módulo a medida que centraliza las comunicaciones automáticas que se requieren para avisar al cliente sobre sus contratos de suministro. El origen de esta información es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avisos desde Sistemáticos. - Avisos desde SAP / Averías. - Avisos desde SICAB. - Avisos desde el propio CRM. <p>El público objetivo son todos los clientes con usuario activo en la Área de Clientes.</p> <p>Ver figura 1 al final de la tabla para visualizar el diagrama de todos los sistemas implicados en el motor de avisos.</p>	R7001
Motor de avisos	Funcional	Avisos a cliente	<p>Tal como se puede observar en la imagen anterior, este motor de avisos tiene diferentes orígenes de datos; así como las validaciones necesarias para realizar la comunicación del cliente por cada uno de los orígenes. En estas comunicaciones, se mostrará información que reside en el CRM, además de utilizar los datos cargados por las integraciones con sistemas terceros.</p> <p>Los triggers o disparadores de comunicaciones, por tanto, podrán ser por gestiones en el propio CRM, como cambios de datos derivados de integraciones con sistemas terceros de Aigües de Barcelona.</p> <p>En base a los eventos producidos, el motor de avisos se encarga de realizar los siguientes pasos:</p>	R7002

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			-> Recuperar la información necesaria para cada uno de los avisos (cliente, contrato, usuario registrado, caso, etc.). -> Validación de la elegibilidad de la comunicación saliente. -> Creación del aviso y el texto asociado. -> Creación de los mensajes personalizados salientes para cada usuario registrado. -> Envío de las comunicaciones, en base a las preferencias de configuración del usuario registrado en el Área de clientes.	
Motor de avisos	Funcional	Avisos a cliente	Durante la fase de Discovery, se quiere explorar la activación de estas comunicaciones (parametrizable) a clientes que no son usuarios Área de Clientes. Requerimiento a tener en cuenta dentro del motor de avisos para su futura activación, que tendrá dependencia del licenciamiento final que disponga contratado Aigües de Barcelona en la plataforma. Este nuevo requerimiento ampliará el universo de clientes que recibirán comunicaciones, por lo que se debe tener en cuenta la escalabilidad del proceso.	R7003
Configuración avisos CRM	Funcional	Maestro de categorías de avisos	En el nuevo sistema CRM ha de existir un apartado de configuración para definir las categorías de avisos existentes en el sistema y la siguiente configuración: - Categoría activa. - Categoría visible en Área de Clientes. - Canal por defecto de comunicación. - Etiquetas de categoría visibles en Área de Clientes. - Categoría no configurable (comunicaciones transaccionales sobre los trámites de los clientes).	R7004

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Configuración avisos CRM	Funcional	Maestro de configuración de avisos	<p>En el nuevo sistema CRM ha de existir un módulo de configuración de los diferentes avisos, desde donde se podrá configurar la siguiente información base:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Código de aviso. - Categoría del aviso. - Aviso activo. - Aviso en simulación (realiza todo el proceso sin enviar la notificación al cliente final, muy útil para el despliegue de nuevos avisos). - Frecuencia del aviso (Puntual, Periódico, Especial). - Detalle de plantillas para las comunicaciones: SMS, Push y Email. - Detalle de plantillas para la visualización en Área de Clientes. - Envío correo VIP. En el caso de avisar a un cliente VIP, se informará a destinatarios configurables por Área de Aigües de Barcelona, conforme se ha realizado una comunicación de aviso. - Delay. Minutos a retrasar la comunicación de envío al cliente. 	R7005
Configuración avisos CRM	Funcional	Maestro de configuración de avisos	<p>Se necesita que en el nuevo CRM se puedan administrar las plantillas de comunicación de los diferentes avisos, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plantillas email. - Plantillas sms. - Plantillas push. - Plantillas detalle y listados Área de Clientes. - Plantillas email de comunicación clientes VIP. <p>El proveedor debe indicar donde se configurarán las plantillas en base a la solución propuesta para dar cobertura al módulo de avisos.</p> <p>Es muy importante tener en cuenta que estas plantillas, en base a variables dinámicas, generarán el contenido dinámico a mostrar al cliente, tanto por el canal de comunicación como el contenido a mostrar en el Área de Clientes.</p>	R7006

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Configuración avisos CRM	Funcional	Maestro de configuración de avisos	<p>En Salesforce ha de existir un punto de configuración para las integraciones Batch con SICAB y Sistemáticos, de tal forma que se pueda realizar una conversión del tipo de evento en el sistema con el aviso a comunicar al cliente.</p> <p>Esto es debido a que existe un punto de integración Batch (INT_049, descrita en el apartado de integraciones) donde los sistemas terceros comunican al CRM los eventos realizados en el sistema y que pueden acabar requiriendo una comunicación al cliente final.</p>	R7007
Configuración avisos CRM	Funcional	Configuración general de avisos	<p>Existen unos parámetros generales para el motor de avisos que permiten actuar sobre el motor de avisos. A tener en cuenta los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parada de comunicaciones Push. - Parada de comunicaciones SMS. - Parada de comunicaciones Email. - Límite de avisos a enviar a la Área de Clientes. - Límite de días / fechas de avisos a enviar a la Área de Clientes. - Configuración de comunicaciones a Módulos Comunes. 	R7008
Configuración avisos CRM	Integración	Envío de avisos email	<p>Actualmente, el envío de los avisos por email se está realizando desde el propio CRM. Este sistema es el encargado de generar la comunicación y enviarla mediante el servidor de correo configurado.</p> <p>El proveedor debe indicar la solución propuesta para dar cobertura al envío de correos desde Salesforce.</p>	R7009

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Configuración avisos CRM	Integración	Envío de avisos SMS	<p>Módulos comunes es un sistema de Aigües de Barcelona que permite el envío masivo de SMS a los clientes.</p> <p>Actualmente existe una integración entre el CRM y MC para realizar el envío de avisos vía SMS.</p> <p>Durante la fase de Discovery se evaluará el uso de esta plataforma para el envío de los SMS. El proveedor debe indicar cómo será la solución integrada con este sistema, además, de indicar si la plataforma dispone de capacidades nativas para el envío de SMS.</p>	R7010
Configuración avisos CRM	Integración	Envío de avisos Push	<p>Módulos comunes es un sistema de Aigües de Barcelona que permite el envío masivo de Push a los clientes con la APP Área de Clientes instalada.</p> <p>Actualmente existe una integración entre el CRM y MC para realizar el envío de avisos vía Push.</p> <p>Con la nueva solución Salesforce, se evaluará las capacidades de la App Área de Clientes y la capacidad de integrar con el sistema de Push de Salesforce. Esta solución se revisará durante la fase de Discovery, para acabar determinando el mejor mecanismo de envío.</p>	R7011
Trazabilidad comunicaciones	Funcional	Disponer de una trazabilidad completa de los avisos enviados	Se necesita que en Salesforce exista una trazabilidad completa de todas las comunicaciones realizadas por el motor de avisos, de tal forma que los diferentes agentes puedan visualizar todas las comunicaciones salientes realizadas.	R7012
Comunicaciones VIP	Funcional	Avisar a los agentes de comunicaciones de avisos a clientes VIP	<p>Se necesita que el sistema de envío de avisos notifique a las áreas adecuadas cuando se produce un aviso a un cliente VIP. Este aviso a los agentes será vía email.</p> <p>El proveedor puede proponer nuevas alternativas de comunicación a los usuarios del nuevo CRM, para indicar que se</p>	R7013

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			ha producido una notificación a clientes VIP.	
Configuración avisos Área de Clientes	Funcional	Maestro de configuración de avisos de usuarios registrados	<p>En el nuevo sistema CRM ha de existir un módulo de configuración de los diferentes avisos, donde el usuario registrado podrá seleccionar que avisos desea recibir y su canal de comunicación.</p> <p>Esta configuración se realiza por agrupación de avisos, donde se indica el grupo de avisos y el canal de comunicación activo (SMS, Push y/o Mail).</p> <p>Todos los cambios realizados por el usuario, han de quedar auditados.</p> <p>Ver figura 2 al final de la tabla, donde se muestra un esquema de la configuración de los avisos.</p>	R7014
Configuración avisos Área de Clientes	Funcional	Maestro de configuración de avisos de usuarios registrados	Adicionalmente a la configuración de los diferentes avisos, el usuario registrado puede configurar qué contratos de suministro aplica la gestión de comunicación de avisos; permitiendo activar o desactivar dichos avisos para determinados contratos que dispone.	R7015
Motor de avisos	Funcional	Core de avisos	<p>El nuevo sistema ha de disponer de un módulo o core que se encargue de gestionar todas las comunicaciones a realizar al cliente, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parametrizaciones descritas anteriormente (aviso activo, delay de envío, etc.). - Parametrización de la configuración del UR (aviso, canal y contrato). - Parámetros generales de contingencia para parada de comunicaciones. - Plantillas de mensajes. - Lógicas específicas que podrán requerir cada uno de los mensajes que listarán a continuación. Por ejemplo, en base a la comunicación anterior realizada al usuario registrado, la nueva comunicación saliente 	R7016

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			puede cambiar a un tipo de aviso u otro.	
Motor de avisos	Funcional	Core de avisos	<p>Dentro de todo el motor de avisos, hay que tener en cuenta que además de realizar las comunicaciones al cliente, se necesitan generar contenidos HTML para que los avisos se puedan mostrar en la Área de Clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detalle del aviso generado. - Contenido del aviso para mostrar en la lista de avisos de la Área de Clientes. - Contenido del aviso para mostrar en la lista de últimos avisos de la Área de Clientes. <p>Durante la fase de análisis, se evaluará una posible redefinición de estos procesos de generación de contenidos.</p> <p>El proveedor debe indicar tentativamente como podría generar los contenidos HTML para mostrar en la Área de Clientes. Este proceso se ha de tener en cuenta frente a la escalabilidad de incremento de nuevas comunicaciones a los clientes.</p>	R7017
Avisos de lectura	Funcional	001.1 - Ausente de lectura	Aviso de comunicación al cliente que estaba ausente en la lectura. El origen de este aviso es SICAB.	R7018
Avisos de lectura	Integración	001.1 - Ausente de lectura	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el evento de forma diaria, de tal forma que se podrá realizar el aviso de la comunicación al cliente.</p> <p>Actualmente, esta interfaz es la INT_049, que es una interfaz batch entre SICAB y Siebel, donde se intercambia un fichero que se carga en Siebel.</p>	R7019

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			En esta integración se debe tener en cuenta la parametrización de los eventos de comunicaciones batch que se ha descrito anteriormente.	
Avisos de lectura	Funcional	002.1 - Exceso de consumo	Aviso de comunicación al cliente que indica que se ha detectado un exceso de consumo. El origen de este aviso es SICAB.	R7020
Avisos de lectura	Integración	002.1 - Exceso de consumo	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el evento de forma diaria, de tal forma que se podrá realizar el aviso de la comunicación al cliente.</p> <p>Actualmente, esta interfaz es la INT_049, que es una interfaz batch entre SICAB y Siebel, donde se intercambia un fichero que se carga en Siebel.</p> <p>En esta integración se debe tener en cuenta la parametrización de los eventos de comunicaciones batch que se ha descrito anteriormente.</p>	R7021
Avisos de lectura	Funcional	002.2 - Exceso de consumo Telelectura	Aviso de comunicación al cliente que indica que se ha detectado un exceso de consumo mediante la Telelectura. El origen de este aviso es SICAB.	R7022
Avisos de lectura	Integración	002.2 - Exceso de consumo Telelectura	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el evento de forma diaria, de tal forma que se podrá realizar el aviso de la comunicación al cliente.</p> <p>Actualmente, esta interfaz es la INT_049, que es una interfaz batch entre SICAB y Siebel, donde se intercambia un fichero que se carga en Siebel.</p> <p>En esta integración se debe tener en cuenta la parametrización de los eventos de comunicaciones batch que se ha descrito anteriormente.</p>	R7023
Avisos de lectura	Funcional	002.3 - Exceso de consumo reiterado Telelectura	Aviso de comunicación al cliente que indica que se ha detectado un exceso de consumo de forma reiterada mediante la Telelectura. El origen de este aviso es SICAB.	R7024

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Avisos de lectura	Integración	002.3 - Exceso de consumo reiterado Telelectura	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el evento de forma diaria, de tal forma que se podrá realizar el aviso de la comunicación al cliente.</p> <p>Actualmente, esta interfaz es la INT_049, que es una interfaz batch entre SICAB y Siebel, donde se intercambia un fichero que se carga en Siebel.</p> <p>En esta integración se debe tener en cuenta la parametrización de los eventos de comunicaciones batch que se ha descrito anteriormente.</p>	R7025
Avisos de lectura	Funcional	014.X - Fuga Telelectura	Aviso de comunicación al cliente que se ha detectado una fuga en su suministro, detectado mediante el sistema de Telelectura. El origen de este aviso es SICAB.	R7026
Avisos de lectura	Funcional	014.1 - Fuga Telelectura	Aviso de detección de fuga en el punto de suministro del cliente.	R7027
Avisos de lectura	Funcional	014.2 - Fuga Telelectura reiterada	Aviso de reiteración de fuga en el punto de suministro del cliente.	R7028
Avisos de lectura	Funcional	014.3 - Fin Fuga	Aviso para indicar al cliente la finalización de la fuga detectada.	R7029
Avisos de lectura	Integración	014.X - Fuga Telelectura	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el evento de forma diaria, de tal forma que se podrá realizar el aviso de la comunicación al cliente.</p> <p>Actualmente, esta interfaz es la INT_049, que es una interfaz batch entre SICAB y Siebel, donde se intercambia un fichero que se carga en Siebel.</p> <p>En esta integración se debe tener en cuenta la parametrización de los eventos de comunicaciones batch que se ha descrito anteriormente.</p>	R7030
Avisos de lectura	Funcional	015.1 - No Fuga Telelectura	Aviso de comunicación al cliente que no existe fuga en su suministro, detectado mediante el sistema de Telelectura. El origen de este aviso es SICAB.	R7031

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Avisos de lectura	Integración	015.1 - No Fuga Telelectura	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el evento de forma diaria, de tal forma que se podrá realizar el aviso de la comunicación al cliente.</p> <p>Actualmente, esta interfaz es la INT_049, que es una interfaz batch entre SICAB y Siebel, donde se intercambia un fichero que se carga en Siebel.</p> <p>En esta integración se debe tener en cuenta la parametrización de los eventos de comunicaciones batch que se ha descrito anteriormente.</p>	R7032
Avisos de lectura	Funcional	016.X - Avisos Telelectura	Grupo de avisos no configurables para indicar el estado del servicio de Telelectura que dispone el cliente.	R7033
Avisos de lectura	Funcional	016.1 - Alta Telelectura	Aviso para comunicar al cliente el alta en el servicio de Telelectura.	R7034
Avisos de lectura	Funcional	016.2 - Reactivación Telelectura	Aviso para comunicar al cliente la reactivación del servicio de Telelectura.	R7035
Avisos de lectura	Funcional	016.3 - Baja Telelectura	Aviso para comunicar al cliente la baja del servicio de Telelectura.	R7036
Avisos de lectura	Integración	016.X - Avisos Telelectura	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el evento de forma diaria, de tal forma que se podrá realizar el aviso de la comunicación al cliente.</p> <p>Actualmente, esta interfaz es la INT_049, que es una interfaz batch entre SICAB y Siebel, donde se intercambia un fichero que se carga en Siebel.</p> <p>En esta integración se debe tener en cuenta la parametrización de los eventos de comunicaciones batch que se ha descrito anteriormente.</p>	R7037
Facturación	Funcional	003.X - Nueva factura	<p>Aviso de comunicación al cliente de nueva factura disponible. El origen de este aviso es SICAB.</p> <p>Se ha de tener en cuenta en estos avisos, que se incluye un mensaje definido por el área de Marketing. Este mensaje debe poder configurarse en el aviso de notificación de factura.</p>	R7038

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Facturación	Funcional	003.1 - Nueva factura (servicio de Factura Digital activo)	Aviso de nueva factura. Servicio de Factura Digital activado en el punto de suministro.	R7039
Facturación	Funcional	003.2 - Nueva factura (servicio de facturas sin papel inactivo)	Aviso de nueva factura. Servicio de Factura Digital desactivado en el punto de suministro.	R7040
Facturación	Funcional	003.3 - Nueva factura (factura electrónica)	Aviso de nueva factura. Servicio de Factura Electrónica activado en el punto de suministro.	R7041
Facturación	Integración	003.X - Nueva factura - Link de descarga	<p>Se desea incorporar un link de descarga a la factura, mediante un servicio que ofrecerá la Área de Clientes.</p> <p>La afectación al CRM es que se generará un token que se incorporará en los avisos y que, mediante integración, la Área de Clientes comprobará y validará para dar el acceso al servicio de descarga de la factura.</p>	R7042
Facturación	Integración	003.X - Nueva factura	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir las facturas emitidas de forma diaria, de tal forma que se podrá realizar el aviso de la comunicación al cliente.</p> <p>Actualmente, esta interfaz es la INTOV_004, que es una interfaz batch entre SICAB y Siebel, donde se intercambia un fichero que se carga en Siebel.</p> <p>En esta integración se debe tener en cuenta la parametrización de los eventos de comunicaciones batch que se ha descrito anteriormente.</p>	R7043
Impagados	Funcional	004.X - Devolución bancaria	<p>Aviso de comunicación al cliente que se ha producido una devolución bancaria en alguno de sus pagos. El origen de este aviso es SICAB.</p> <p>Durante la fase de Discovery se determinará si se activarán dichos avisos.</p>	R7044
Impagados	Funcional	004.1 - Devolución bancaria por domiciliación	Aviso de devolución bancaria, cuando el pago está domiciliado.	R7045
Impagados	Funcional	004.2 - Devolución bancaria por pago en Ventanilla	Aviso de devolución bancaria, cuando el pago de la factura es por ventanilla.	R7046

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Impagados	Integración	004.X - Devolución bancaria	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el evento de forma diaria, de tal forma que se podrá realizar el aviso de la comunicación al cliente.</p> <p>Actualmente, esta interfaz es la INT_049, que es una interfaz batch entre SICAB y Siebel, donde se intercambia un fichero que se carga en Siebel.</p> <p>En esta integración se debe tener en cuenta la parametrización de los eventos de comunicaciones batch que se ha descrito anteriormente.</p>	R7047
Requerimientos / Casos	Funcional	007.X - Acuse de recibo Solicitud / Reclamación Comercial	<p>Aviso de comunicación al cliente donde se informa de la apertura de una Solicitud / Reclamación Comercial. El origen de este aviso es el CRM.</p> <p>Durante la fase de Discovery se evaluará si este tipo de comunicación se realiza por el módulo de avisos o por las capacidades que ofrece la plataforma de forma nativa. La trazabilidad de esta comunicación ha de poder visualizarse en el CRM, independientemente si es un aviso o no.</p>	R7048
Requerimientos / Casos	Funcional	007.1 - Acuse de recibo de Reclamación Comercial	Aviso de comunicación para las reclamaciones comerciales.	R7049
Requerimientos / Casos	Funcional	007.2 - Acuse de recibo de Solicitudes	Aviso de comunicación para las solicitudes.	R7050
Requerimientos / Casos	Funcional	008.1 - Acuse de recibo Reclamación Técnica	<p>Aviso de comunicación al cliente donde se informa de la apertura de una Reclamación Técnica. El origen de este aviso es el CRM.</p> <p>Durante la fase de Discovery se evaluará si este tipo de comunicación se realiza por el módulo de avisos o por las capacidades que ofrece la plataforma de forma nativa. La trazabilidad de esta comunicación ha de poder visualizarse en el CRM, independientemente si es un aviso o no.</p>	R7051
Requerimientos / Casos	Funcional	009.X - Reclamación Técnica resuelta	Aviso de comunicación al cliente donde se informa del cierre de	R7052

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			una Reclamación Técnica. El origen de este aviso es el CRM.	
Requerimientos / Casos	Funcional	009.1 - Reclamación Técnica resuelta	Aviso de comunicación para la resolución de reclamaciones técnicas.	R7053
Requerimientos / Casos	Funcional	009.2 - Reclamación Técnica resuelta con cambio contador sin mantenimiento	Aviso de comunicación para la resolución de reclamaciones técnicas que han derivado en un cambio de contador sin mantenimiento.	R7054
Requerimientos / Casos	Funcional	009.3 - Reclamación Técnica resuelta con cambio de contador con mantenimiento	Aviso de comunicación para la resolución de reclamaciones técnicas que han derivado en un cambio de contador con mantenimiento.	R7055
Contadores	Funcional	010.1 - Contador averiado	Aviso de comunicación al cliente donde se informa que el contador en su punto de suministro está averiado. El origen de este aviso es Sistemáticos.	R7056
Contadores	Integración	010.1 - Contador averiado	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el evento de forma diaria, de tal forma que se podrá realizar el aviso de la comunicación al cliente. Actualmente, esta interfaz es la INT_049, que es una interfaz batch entre SICAB y Siebel, donde se intercambia un fichero que se carga en Siebel. En esta integración se debe tener en cuenta la parametrización de los eventos de comunicaciones batch que se ha descrito anteriormente.	R7057
Contadores	Funcional	011.X - Cambio de contador	Aviso de comunicación al cliente donde se informa de la necesidad de cambio de contador en su punto de suministro. El origen de este aviso es Sistemáticos. Este mensaje puede variar si el cliente tiene un contrato de mantenimiento o no.	R7058
Contadores	Funcional	011.1 - Cambio de contador con mantenimiento	Aviso de comunicación cuando se produce un cambio de contador con mantenimiento asociado.	R7059
Contadores	Funcional	011.2 - Cambio de contador sin mantenimiento	Aviso de comunicación cuando se produce un cambio de contador sin mantenimiento asociado.	R7060

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Contadores	Integración	011.X - Cambio de contador	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el evento de forma diaria, de tal forma que se podrá realizar el aviso de la comunicación al cliente.</p> <p>Actualmente, esta interfaz es la INT_049, que es una interfaz batch entre SICAB y Siebel, donde se intercambia un fichero que se carga en Siebel.</p> <p>En esta integración se debe tener en cuenta la parametrización de los eventos de comunicaciones batch que se ha descrito anteriormente.</p>	R7061
Contadores	Integración	011.X - Cambio de contador	<p>Integración entre Salesforce y Sistemáticos para recibir el cierre de un trabajo que ha derivado desde una Reclamación Técnica y cuyo resultado ha sido un Cambio de Contador.</p> <p>Esta interfaz es la actual INT_038, descrita en el apartado de integraciones.</p>	R7062
Afectación al servicio	Funcional	012.X - Averías	<p>Grupo de comunicaciones al cliente donde se informa de la afectación a su punto de suministro por una avería. El origen de este aviso es SAP, tal como se ha ido comentando en los requisitos de integración previos para la parte de averías.</p> <p>Para este grupo de avisos, el proveedor ha de tener en cuenta que existe varias lógicas y configuraciones que afectan a la comunicación saliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las comunicaciones salientes se calculan en base a las comunicaciones previas realizadas al cliente del destino afectado. - Se debe tener en cuenta las ampliaciones y reducciones de perímetro de destinos afectados en las afectaciones al servicio, para que puedan ser comunicados con el mensaje adecuado. - En base a la información de la avería, se determina el mensaje final dentro del tipo de aviso a comunicar. Existirán frases / párrafos a incluir en base a los 	R7063

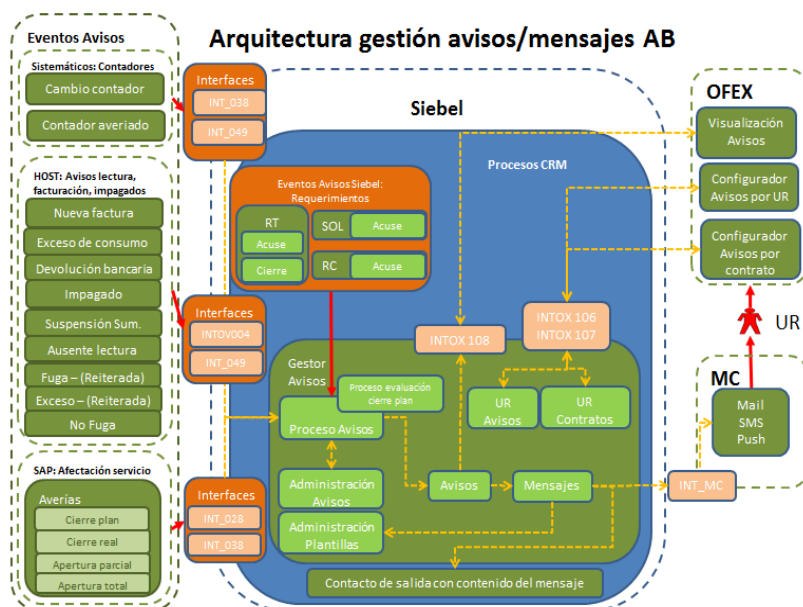
Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>datos de la afectación que envía SAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las comunicaciones tienen un delay de tiempo configurado para evitar comunicaciones erróneas derivadas de errores humanos en la gestión del sistema SAP. Con esto se quiere evitar comunicaciones reiteradas por cambios en el perímetro de afectación, cambio de fechas, etc. en un periodo tiempo corto (minutos). - Se calcularán los eventos PM asociados a una afectación y/o cambio de estado de esta. En el apartado de Eventos PM, está detallado el funcionamiento de estos. 	
Afectación al servicio	Integración	012.X - Averías	<p>Integración entre Salesforce y SAP para recibir la información de afectaciones al servicio. Interfaz INT_028.</p> <p>Esta integración es el core de todos los avisos de afectaciones, donde se puede detectar los destinos afectados y sus comunicaciones previas. Es de especial relevancia, dado que permitirá calcular diferentes lógicas / público objetivo de las comunicaciones de averías.</p> <p>Como se ha comentado previamente, SAP informa de las instalaciones / fincas afectadas, por lo que desde el CRM se deberán calcular los destinos afectados para incluirlos dentro del módulo de avisos nuevo.</p>	R7064
Afectación al servicio	Integración	012.X - Averías	<p>Integración entre Salesforce y SAP para recibir la información de afectaciones al servicio. Interfaz INT_038.</p> <p>En esta integración se detecta el cierre de las reclamaciones técnicas abiertas por el cliente y que asociadas a un problema masivo. Esta integración se ha de tener en cuenta dentro del área de averías, además de tenerlo en cuenta en el aviso de reclamación técnica resuelta. Es decir, existirán comunicaciones:</p> <p>-> Estado de la afectación masiva (012.X).</p>	R7065

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			-> Estado de la reclamación técnica abierta por el cliente (009.X)	
Afectación al servicio	Funcional	012.1 - Cierre planificado	Aviso para comunicar la planificación de un corte de agua con afectación a clientes.	R7066
Afectación al servicio	Funcional	012.2 - Cierre real	Aviso para comunicar el corte de agua en firme con afectación a clientes.	R7067
Afectación al servicio	Funcional	012.3 - Modificación cierre planificado	Aviso para comunicar un cambio en el cierre planificado ya informado al cliente o incluir nuevos destinos afectados.	R7068
Afectación al servicio	Funcional	012.4 - Anulación cierre planificado	Aviso para comunicar la anulación de un cierre planificado ya informado al cliente.	R7069
Afectación al servicio	Funcional	012.5 - Anulación cierre real	Aviso para comunicar la anulación de un corte de agua en firme que ya se había comunicado al cliente.	R7070
Afectación al servicio	Funcional	012.6 - Apertura del cierre	Aviso para comunicar la apertura del servicio de agua tras un cierre existente.	R7071
Afectación al servicio	Funcional	012.7 - Modificación cierre real	Aviso para comunicar un cambio de fechas en el corte de agua que se había comunicado al cliente.	R7072
Afectación al servicio	Funcional	012.8 - RE: Modificación del cierre real	Aviso para comunicar un cambio de fechas en el corte de agua que se había comunicado al cliente. Existe una comunicación previa 012.7.	R7073
Afectación al servicio	Funcional	012.9 - Disculpas apertura del cierre	Aviso para comunicar al cliente que no se ha realizado la fecha de apertura del agua en la fecha prevista.	R7074
Afectación al servicio	Funcional	012.10.1 - Disculpas no aviso cierre	Aviso para comunicar al cliente una disculpa de un corte que está vigente y que afecta a su punto de suministro, sin un aviso previo.	R7075
Afectación al servicio	Funcional	012.10.2 - Disculpas no aviso apertura	Aviso para comunicar al cliente una disculpa de la apertura de un corte ya reestablecido.	R7076
Contratación	Funcional	017.1 - Alta UR	Aviso no configurable para notificar el alta del usuario registrado en la Área de Clientes.	R7077
Contratación	Funcional	017.2 - Alta Factura Digital	Aviso no configurable para notificar al cliente que se ha dado de alta en el servicio de Factura Digital.	R7078
Contratación	Funcional	018.1 - Baja UR hasta 15 contratos	Aviso no configurable para notificar al cliente de la baja del usuario registrado de la Área de Clientes. En este tipo de aviso,	R7079

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			se detallan los contratos que dejarán de tener la Factura Digital habilitada.	
Contratación	Funcional	018.2 - Baja UR más de 15 contratos	Aviso no configurable para notificar al cliente de la baja del usuario registrado de la Área de Clientes.	R7080
Contratación	Funcional	018.3 - Baja Factura Digital	Aviso no configurable para notificar al cliente la baja en el servicio de Factura Digital.	R7081
Contratación	Funcional	019.1 - Reset Contraseña	Aviso no configurable para notificar el reset de password para acceder a la Área de Clientes.	R7082
Contratación	Funcional	020.1 - Alta suministro	Aviso no configurable para notificar al cliente de la contratación de un nuevo suministro.	R7083
Contratación	Integración	020.1 - Alta suministro	Integración entre Salesforce y SAP para recibir la información de altas de suministro. Interfaz INT_067.	R7084
Contratación	Funcional	021.1 - Cambio Titular	Aviso no configurable para notificar al cliente del cambio de titular de un contrato.	R7085
Contratación	Integración	021.1 - Cambio Titular	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir la información de los cambios de titular de los contratos de suministro. Interfaz INT_067.	R7086
Facturación	Funcional	022.1 - Cambio de datos bancarios	Aviso para notificar al cliente de un cambio en los datos de pago del contrato de suministro.	R7087
Facturación	Funcional	022.1 - Cambio de datos bancarios	La detección del cambio de datos bancarios se puede realizar desde el propio CRM, al finalizar la petición de cambio de forma de pago desde la gestión de un caso.	R7088
Facturación	Integración	022.1 - Cambio de datos bancarios	Existen cambios de datos bancarios solicitados por la entidad que se notifican desde SICAB. Integración entre Salesforce y SICAB para recibir los cambios de forma de pago. Interfaz INT_051.	R7089
Contratación	Funcional	023.1 - Cambio de nombre administrativo	Aviso no configurable para notificar al cliente de un alta con cambio de nombre.	R7090
Contratación	Integración	023.1 - Cambio de nombre administrativo	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir la información de cambios de nombre en el contrato de suministro. Interfaz INT_067.	R7091

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Visualización en Área de Clientes	Funcional	Visualización de avisos en la Área de Clientes	Se necesita que los clientes puedan visualizar los avisos notificados en la Área de Clientes. Esta visualización se basará en la parametrización de las categorías y avisos. Se ha de tener en cuenta el requerimiento mencionado previamente, que actualmente el CRM genera el contenido a mostrar en la Área de Clientes (detalle de avisos y listado de avisos). Es muy importante tener en cuenta la escalabilidad de incremento de nuevas comunicaciones a los clientes.	R7092
Visualización en Área de Clientes	Integración	Visualización de avisos en la Área de Clientes	Integración entre Salesforce y la Área de Clientes para permitir la visualización y configuración de los avisos. En el apartado de integraciones de este documento, se detallan las integraciones necesarias.	R7093

Motor de avisos - Figura 1. Arquitectura gestión avisos y mensajes Aigües Barcelona



Motor de avisos - Figura 2. Eventos generadores de avisos y mensajes



5.1.1.8 Gestión Alta Área de Clientes y Factura Digital

El nuevo sistema deberá integrarse con OFEX para permitir el registro de usuarios en la OFEX y para ofrecer el servicio de facturas sin papel y aumentar así la digitalización de clientes. A continuación, se detallan los requerimientos relacionados este punto.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Altas directas Área de Clientes	Funcional	Alta de usuarios Área de Clientes	<p>Se debe permitir el registro de usuarios en la Área de Clientes para todos los clientes que tienen como mínimo un contrato de suministro activo.</p> <p>Actualmente, el CRM se encarga de tener el maestro de Usuarios Registrados en la Área de Clientes. Es por ello, que en Salesforce se ha de disponer de los usuarios que están registrados en la Área de Clientes, para tener una visión completa de los clientes que tienen acceso a la misma.</p> <p>En el apartado de Integraciones - Área de Clientes están descritos los procesos necesarios para la integración entre Salesforce y la Área de Clientes.</p>	R8001
Altas directas Área de Clientes	Funcional	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	Dentro del proceso de alta de un usuario registrado, se ha de permitir que el usuario / cliente pueda seleccionar si desea el servicio de Factura Digital para todos o algunos de sus contratos de suministro. En caso afirmativo, esta información se ha de actualizar en Salesforce y SICAB.	R8002
Altas directas Área de Clientes	Integración	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	<p>Integración entre Salesforce y la Área de Clientes para permitir el alta del servicio de Factura Digital.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R8003
Altas directas Área de Clientes	Integración	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	<p>Integración entre Salesforce / Área de Clientes y SICAB para comunicar el alta en el servicio de Factura Digital.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R8004

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Altas por Promo UR + Factura Digital	Funcional	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	Desde Salesforce se ha de parametrizar a nivel del maestro de clasificación de casos si se ha de ofrecer el alta en la Área de Clientes y el servicio de Factura Digital, de tal forma que, si un cliente contacta con el servicio de atención al cliente, se pueda aprovechar la interacción para aumentar la digitalización del cliente.	R8005
Altas por Promo UR + Factura Digital	Funcional	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	Cuando el agente de atención al cliente identifique al cliente y realice la clasificación del caso, se ha de validar si el cliente tiene acceso Área de Clientes y/o el servicio de Factura Digital. En caso de que no disponga de alguno de los servicios activos, se mostrará un aviso al agente para iniciar el proceso de alta por denominado "PROMO UR + Factura Digital" o "PROMO Factura Digital".	R8006
Altas por Promo UR + Factura Digital	Funcional	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	<p>Validaciones propias de los dos procesos mencionados, que serán revisadas en la fase de Discovery:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apertura de un caso con el ofrecimiento Área de Clientes activo. - Servicio de Área de Clientes y/o Factura Digital no activos en ninguno de los contratos del cliente. - Ofrecimiento Área de Clientes rechazado previamente (configuración de tiempo parametrizable). - Contrato de suministro en vigor. - Usuario dado de baja dado de baja desde la Área de Clientes. <p>Se ha de tener en cuenta que existirán validaciones propias para clientes particulares y para clientes de tipo empresa. Por ejemplo, una empresa se considera con el servicio de Factura Digital activo para todos los usuarios registrados asociados, cuando uno de ellos ha activado el servicio.</p>	R8007

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Altas por Promo UR + Factura Digital	Funcional	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	<p>Los dos procesos de Promo / Ofrecimiento tendrá su propio modelo de estados, que permitirá realizar un seguimiento del estado de estas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aceptada por el cliente. - Rechazada por el cliente. - Caducada. - Omitida por el agente. - Realizada. <p>Esto permitirá tener una trazabilidad y KPIs de medición de la digitalización de los clientes.</p>	R8008
Altas por Promo UR + Factura Digital	Funcional	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	<p>Una vez se avisa al agente del ofrecimiento Área de Clientes y éste es aceptado por el cliente, se deberá rellenar la información obligatoria para llevarlo a cabo. Esta información será:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Idioma. - Email de contacto. - Teléfono. - Alta UR. - Alta Factura Digital. - Avisos del servicio. - Avisos de publicidad. <p>Como se ha comentado previamente, se deberá tener en cuenta las validaciones propias para los clientes particulares y clientes empresa.</p>	R8009
Altas por Promo UR + Factura Digital	Funcional	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	<p>Una vez toda la información es validada por el agente, iniciará el proceso de alta en Área de Clientes. Esto desencadenará el envío de un mail al cliente para que acabe de completar el alta en la Área de Clientes.</p> <p>El usuario registrado se crea en el CRM en estado activo, hasta que el usuario realice la acción del ofrecimiento con la comunicación que reciba (creará su contraseña de acceso).</p> <p>El proveedor deberá tener en cuenta el motor de avisos para realizar esta comunicación.</p>	R8010
Altas por Promo UR + Factura Digital	Funcional	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	<p>El proveedor debe tener en cuenta el caso especial de una Promo UR + Factura Digital para los procesos de Alta y Cambio de Titular. El usuario se crea inactivo y se procederá a su</p>	R8011

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			activación cuando se disponga del contrato de suministro en estado Activo.	
Altas por Promo UR + Factura Digital	Funcional	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	<p>En la fase de Discovery que quiere evaluar que todos los usuarios registrados se creen activos, cuando provienen desde la Área de Clientes donde el cliente ha incorporado sus credenciales.</p> <p>El objetivo será que el cliente pueda ver el estado de sus peticiones de alta y cambio de titular cuando todavía no es cliente.</p> <p>Adicionalmente a la afectación al sistema de Área de Clientes, la activación de estos usuarios permitirá ver el progreso de alta y cambios de titular; mientras el contrato no está activo. Se deberá tener en cuenta en la realización de los servicios que exponga el CRM.</p>	R8012
Altas por Promo UR + Factura Digital	Funcional	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	<p>Todos los links enviados para el ofrecimiento Área de Clientes, se ha de tener en cuenta la generación de un token válido para permitir las altas por ofrecimiento Área de Clientes. Este token tendrá una validez configurable y que permitirá que el enlace sea válido durante X horas para permitir el registro. En caso de que caduque, el cliente ha de realizar un reset de contraseña para acceder a la misma.</p>	R8013
Altas por Promo UR + Factura Digital	Integración	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para comunicar el alta de usuario, si es directa o por ofrecimiento Área de Clientes. Además, se ha de comunicar si finalmente realiza la activación del servicio de Factura Digital.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R8014
Altas por Promo UR + Factura Digital	Integración	Alta de usuarios Área de Clientes + Factura Digital	<p>Integración entre Salesforce / Área de Clientes y SICAB para comunicar el alta en el servicio de Factura Digital.</p> <p>(*) En el apartado de</p>	R8015

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			integraciones se encuentra registrada dicha integración.	
Altas por Promo UR + Factura Digital	Funcional	Ofrecimientos automáticos desde la Área de Clientes	Sería deseable que tras el login realizado por el usuario, se pueda realizar de forma automática un ofrecimiento del servicio de Factura Digital y ésta quede registrada en el CRM.	R8016
Altas por Promo UR + Factura Digital	Integración	Ofrecimientos automáticos desde la Área de Clientes	Integración entre Área de Clientes y Salesforce para disponibilizar la información para realizar un ofrecimiento del servicio de Factura Digital, para aumentar la digitalización de los clientes.	R8017

5.1.1.9 Gestión de Averías

El nuevo sistema deberá estar preparado e integrarse con SAP y Sistemáticos para tratar la gestión de averías. Se deberán poder crear tanto problemas masivos como crear órdenes de trabajo, agrupar trabajos, asociar reclamaciones a problemas masivos y visualizar averías sobre un mapa, entre otros. A continuación, se detallan los requerimientos relacionados con la gestión de averías.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Laboratorio	Funcional	Reclamaciones técnicas de laboratorio	<p>En Salesforce se ha de permitir la gestión de casos asociados a reclamaciones técnicas de laboratorio. Estas reclamaciones se gestionan únicamente en el CRM, donde se informa la problemática del cliente y se avisa al equipo de laboratorio que lo gestiona (no requiere ninguna integración adicional).</p> <p>Actualmente, el aviso al área de laboratorio es mediante correo electrónico. Se evaluará la posibilidad de modificar este procedimiento durante la fase de análisis del proyecto.</p>	R9001
Interiores	Funcional	Creación de un trabajo en sistemáticos	Desde Salesforce se ha de permitir la creación de averías interiores, que afectan a un único punto de suministro. Desde el caso generado en Salesforce se permitirá la generación de una orden de trabajo para que sea gestionada en Sistemáticos / Averías y se pueda resolver la problemática del cliente.	R9002
Interiores	Integración	Creación de un trabajo en sistemáticos	<p>Integración entre Salesforce y Sistemáticos para la creación de órdenes de trabajo.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R9003
Interiores	Integración	Resolución del trabajo en sistemáticos	<p>Integración entre Salesforce y Sistemáticos para obtener la respuesta del trabajo realizado desde el área de trabajos en campo.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R9004
Interiores	Funcional	Agrupación de trabajos (averías interiores)	En Salesforce se ha de permitir la agrupación de varias averías interiores sobre una avería interior padre. La gestión de los cierres se realizará desde Sistemáticos / Averías, que será el encargado de enviar cada uno	R9005

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			de los cierres asociados a las órdenes de trabajo generadas desde Salesforce.	
Exteriores	Funcional	Creación de un problema masivo	Desde Salesforce se ha de permitir la creación de averías exteriores que afectan a varios puntos de suministro. Desde el caso generado en Salesforce se permitirá la generación del código de avería y el problema masivo asociado.	R9006
Exteriores	Funcional	Creación de un problema masivo	El nuevo CRM ha de permitir la creación de un Problema Masivo (Avería) sin vincular a un cliente / contrato. Durante la fase de análisis del proyecto se analizará este caso, para determinar la información requerida en las integraciones. Esto sucede dado que en ocasiones son averías detectadas por clientes o autoridades en la calle, llaman a Aigües de Barcelona y reportan la incidencia, que no está vinculada a ninguno de sus puntos de suministro.	R9007
Exteriores	Integración	Creación de un problema masivo	La creación de un problema masivo en Salesforce, como se ha comentado previamente, conllevará la creación de la avería en SAP mediante la integración habilitada para ello. Este canal de inicio de una afectación al servicio es con origen el CRM, a raíz de las diferentes interacciones de los clientes. Con la integración ya mencionada previamente, se validará la información en el CRM y su posterior envío a SAP para la gestión de las operaciones en campo. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R9008

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Exteriores	Integración	Creación de un problema masivo	<p>Existe otro punto de creación de problemas masivos / averías, que son los creados directamente en SAP. Es por ello que existirá una integración entre el CRM y SAP para permitir el registro y sincronización de los problemas masivos creados directamente en el sistema de gestión de averías.</p> <p>En este proceso de integración, se debe tener en cuenta también todo el cálculo de destinos e instalaciones que están afectadas; además de poder iniciar el proceso de comunicación al cliente mediante el motor de avisos. SAP únicamente se encarga de enviar las instalaciones / fincas afectadas, por lo que Salesforce se debe encargar de calcular los destinos afectados y que están asociados a dichas instalaciones.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R9009
Exteriores	Integración	Resolución de la avería en SAP	<p>Una vez está creada la avería en SAP, desde el área de operaciones y gestión de averías se encargarán de actualizar los datos allí. Esto lanzará de forma automática la actualización de datos en el CRM, para mantener los sistemas totalmente sincronizados.</p> <p>Este proceso de actualización se deberá tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización del estado y datos del problema masivo. - Actualización de destinos afectados a partir de las instalaciones que envía SAP. - Gestión de ampliaciones / reducciones del perímetro de afectación que comunica SAP. - Iniciar el proceso de comunicación al cliente mediante el módulo de motor de avisos. <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R9010

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Exteriores	Funcional	Asociación de reclamaciones a problemas masivos	Desde Salesforce se ha de permitir la vinculación de reclamaciones técnicas, tanto interiores como exteriores, a un problema masivo existente. Esto permitirá tener una trazabilidad de las interacciones de los clientes con una afectación al servicio / problema masivo.	R9011
Exteriores	Integración	Asociación de reclamaciones a problemas masivos	Integración entre Salesforce y SAP para comunicar la asociación de reclamaciones técnicas. Dentro de este proceso, se irá enviando a SAP las reclamaciones asociadas para que puedan tener la visión en SAP de los clientes que están reportando problemas por la afectación al servicio. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R9012
Exteriores	Funcional	Vinculación de problemas masivos / averías	Desde Salesforce se ha de tener trazabilidad de las vinculaciones de las diferentes averías que se producen en SAP. Esta información estará alimentada por la integración entre ambos sistemas.	R9013
Exteriores	Integración	Vinculación de problemas masivos / averías	Integración entre Salesforce y SAP para gestionar los códigos de averías padres e hijos, con su lógica de tratamiento. Este proceso dispone de una lógica especial para determinar el código de avería padre asociado a la afectación, de tal forma, que el cierre / anulación del problema masivo padre, desencadene en el CRM la actualización de los problemas masivos hijos. En la fase de Discovery, se detallará el funcionamiento de este proceso.	R9014
Exteriores	Funcional	Problemas masivos (avería) padres e hijos	Desde Salesforce se ha de tener una visión completa y de la información actualizada de las acciones que se realizan en SAP en referencia a la gestión de averías padres e hijas.	R9015

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Exteriores	Funcional	Problemas masivos (avería) padres e hijos	<p>Esta información se gestiona con el proceso de anulación de un código de avería, donde SAP informará a Salesforce de la anulación de esta e indicando cual es la avería padre asociada. En Salesforce se dejará el problema masivo hijo en estado anulado e indicando su vinculación al problema masivo padre; además de mover las instalaciones, destinos y RTs vinculadas a la avería padre.</p> <p>Como se comentaba previamente, esto permitirá a ambos sistemas trabajar con un código único de avería para una afectación a varios puntos de suministros, simplificando la gestión y visión de los agentes.</p>	R9016
Exteriores	Integración	Problemas masivos (avería) padres e hijos	<p>Integración entre Salesforce y SAP para comunicar las anulaciones de problemas masivos hijos y realizar la vinculación al problema masivo padre.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R9017
Averías	Funcional	Visualización de RTs / Averías sobre un mapa	<p>Sería deseable disponer de la localización de las averías detectadas y de las Reclamaciones Técnicas abiertas por los clientes. Esta información se visualizará sobre un mapa, de tal forma que permita a los agentes poder detectar una posible incidencia masiva de forma rápida.</p> <p>Gracias a esta funcionalidad, los agentes podrán detectar incidencias de forma proactiva en una determinada zona, viendo la concentración de reclamaciones técnicas por parte de los clientes.</p>	R9018

5.1.1.10 Contratación Digital

El nuevo CRM debe permitir cambios de titular y altas de suministros, además de incorporar nuevos tipos de contratos no considerados en el CRM actual, des de integraciones con los medios digitales Oficina Virtual, Aplicación Móvil y otros canales digitales que se incorporen en el ecosistema de Aigües. La aplicación debe considerar todos los detalles de la gestión del alta, del cambio de titularidad de todos los tipos de contratos y las documentaciones que se generen. Se debe considerar en este proceso integraciones con la Oficina Virtual, APP Móvil, canales Digitales, Content Manager y SICAB.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Gestión de casos	Funcional	Transaccionalidad para los cambios de titular y altas de suministro sin apantallamientos	<p>Desde una solicitud de cambio de titular / alta de suministro, se ha de poder gestionar la creación del nuevo contrato sin la necesidad de realizar un apantallamiento al legacy SICAB. Es decir, se están sustituyendo dichos apantallamientos por integraciones entre ambos sistemas.</p> <p>Proyecto en curso. Solo se tienen en cuenta el grupo de suministros de tipo Divisionario. Existen otros contratos que actualmente no se realizan con esta operativa</p>	R10001
Cambio de titular	Funcional	Cambio de titular	<p>Permitir desde un caso la realización de un cambio de titular de un contrato, con la información necesaria y las validaciones asociadas al proceso. El proceso de cambio de titular tendrá los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> Registro de la solicitud de cambio de titular mediante un caso. Requerirá ampliar el modelo de datos. -> Complimentar los datos obligatorios y necesarios para el proceso, teniendo en cuenta el proceso de verificación de solicitudes mencionado previamente. -> Integración con SICAB para realizar la validación del proceso de cambio de titular. -> Ejecutar el proceso de cambio de titular en SICAB, mediante la integración entre el CRM y SICAB, que confirmará el cambio en el contrato. A tener en cuenta el proceso de continuar gestión de solicitudes 	R10002

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>que se ha mencionado previamente.</p> <p>La generación de la documentación contractual seguirá siendo SICAB, dado que es el sistema maestro de los contratos.</p>	
Cambio de titular	Integración	Cambio de titular	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para realizar en un primer momento las validaciones de los datos del cambio de titular.</p> <p>Posteriormente, se volverá a llamar a la integración en modo confirmación, para registrar la petición de cambio de titular en SICAB.</p>	R10003
Alta de suministro	Funcional	Alta de suministro	<p>Permitir desde un caso la realización del alta de un contrato, con la información necesaria y las validaciones asociadas al proceso. El proceso de alta de suministro tendrá los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> Registro de la solicitud de alta de suministro mediante un caso. Requerirá ampliar el modelo de datos. -> Complimentar los datos obligatorios y necesarios para el proceso, teniendo en cuenta el proceso de verificación de solicitudes mencionado previamente. -> Integración con SICAB para realizar la validación del proceso de alta de suministro. -> Ejecutar el proceso de alta en SICAB, mediante la integración entre el CRM y SICAB, que confirmará la generación del contrato. A tener en cuenta el proceso de continuar gestión de solicitudes que se ha mencionado previamente. <p>La generación de la documentación contractual seguirá siendo SICAB, dado que es el sistema maestro de los contratos.</p>	R10004

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Alta de suministro	Integración	Alta de suministro	Integración entre Salesforce y SICAB para realizar en un primer momento las validaciones de los datos del alta de suministro. Posteriormente, se volverá a llamar a la integración en modo confirmación, para registrar la petición de alta en SICAB.	R10005
Adaptaciones	Funcional	Adaptaciones a nuevos tipos de contrato.	Los procesos de cambio de titular y alta de suministro de forma integrada entre el CRM actual y SICAB están vigentes para un tipo de contrato. Es deseable ampliar estos dos procesos a todo el ámbito de contratos de Aigües de Barcelona, donde en la fase de Discovery se deberá analizar los siguientes puntos: - Nuevos datos necesarios los procesos que sean requeridos para proceder al alta y cambio de titular. - Nuevos datos a enviar en las integraciones a SICAB. - Nuevas validaciones a realizar dentro de los procesos de Verificación de datos y Continuar Gestión del caso.	R10006

5.1.1.11 Cambio de Titular Masivo

Salesforce debe permitir el cambio de titular masivamente a partir de integraciones con otros sistemas o cagas de ficheros. La información debe viajar a SICAB para concretar el cambio.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Cambio de titular	Funcional	Permitir cambios de titular de forma masiva	<p>En el nuevo CRM se ha de permitir una funcionalidad que permita realizar cambios de titular de forma masiva.</p> <p>La información del cambio de titular ha de viajar al sistema SICAB para confirmar los cambios.</p> <p>El proveedor ha de tener en cuenta las validaciones a realizar, así como la integración necesaria para el proceso. Además, se ha poder trazar el estado exitoso o no del cambio de titular, con el motivo; de tal forma que los usuarios puedan visualizar dichos errores y corregir los datos necesarios en la gestión.</p> <p>En Discovery se revisará la viabilidad y las capacidades de esta funcionalidad.</p>	R11001
Cambio de titular	Integración	Permitir cambios de titular de forma masiva	<p>Integración con SICAB para validar y confirmar los cambios de titular.</p> <p>Reutilización de la integración que se está desarrollando actualmente.</p>	R11002

5.1.1.12 Nueva Información Telelectura

El nuevo sistema CRM Salesforce debe disponer las informaciones de Telelecturas en el Caso generado en Service Cloud. Los detalles de la telelectura ayudarán los agentes con la resolución de la atención acerca de la última factura con lectura remota, anomalías de consumo y alarmas.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Información facturación	Funcional	Disponer de la información de Telelectura en la gestión de casos	Desde Salesforce se ha de disponer nueva información en la gestión de casos que proviene del sistema de Telelectura y que ayude a los agentes en la resolución de estos. Actualmente esta información es: - Última factura con lectura remota. - Anomalía de consumo en la última factura.	R12001
Información facturación	Integración	Disponer de la información de Telelectura en la gestión de casos	Integración entre Salesforce y SICAB para disponer de la información de telelectura necesaria para la gestión de casos. Nueva integración INT_020. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R12002
Alarmas	Integración	Disponer de las alarmas de Telelectura (MDM)	Integración entre Salesforce y MDM para disponer de la información de alarmas con origen MDM. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R12003
Apantallamiento	Integración	Visualización de información de telelectura (MDM)	Apertura del sistema MDM desde el CRM para poder visualizar información de Telelectura de forma online. Existen dos apantallamientos a día de hoy: - Desde un caso. - Desde la pantalla de contrato de suministro.	R12004
Apantallamiento	Integración	Visualización de información de telelectura (MDM)	Apantallamiento del sistema de Telelectura para consultar la información disponible para un punto de suministro. Previo al levantamiento, requiere la llamada a un servicio para obtener un token de autorización de acceso. (*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de MDM.	R12005

5.1.1.13 Nuevas Instalaciones de Acometida

Se debe poder desde Salesforce gestionar las peticiones de nuevas instalaciones de acometidas, hidrantes y polígonos. Desde la requisición se debe considerar todos los datos necesarios y canales posibles. Se debe considerar en este proceso integraciones y Apantallamientos con SICAB y MDM.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Expediente	Funcional	Entrada de peticiones de instalación	Se debe permitir la entrada de peticiones por cualquiera de los canales de atención al cliente que están disponibles. Desde cada uno de los canales de atención, el cliente debe facilitar toda la información necesaria para iniciar el trámite de la solicitud de una instalación de acometida. Este tipo de solicitudes es para solicitar a Aigües de Barcelona una nueva instalación de agua para una finca.	R13001
Expediente	Funcional	Inicio de la gestión de instalación	<p>Una vez se ha creado el caso entrante para la gestión de instalación, el agente realizará la verificación de la información.</p> <p>Las tipologías de solicitudes de acometida son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acometidas. - Hidrantes. - Polígonos. <p>En este punto se enviará la petición de consulta a SAP para iniciar el proceso en dicho sistema. En este punto se creará el expediente de instalación, cuyo identificador será el número de consulta SAP.</p>	R13002
Expediente	Funcional	Inicio de la gestión de instalación	<p>Se necesitará disponer de los datos necesarios en el mundo de SAP dentro del CRM, para que puedan ser visualizados por los agentes.</p> <p>Esta información se proveerá con las integraciones existentes entre el CRM y SAP. Será en la fase de Discovery donde se determinarán la información adicional a mostrar en el nuevo CRM asociado a las solicitudes de instalación de acometidas.</p>	R13003

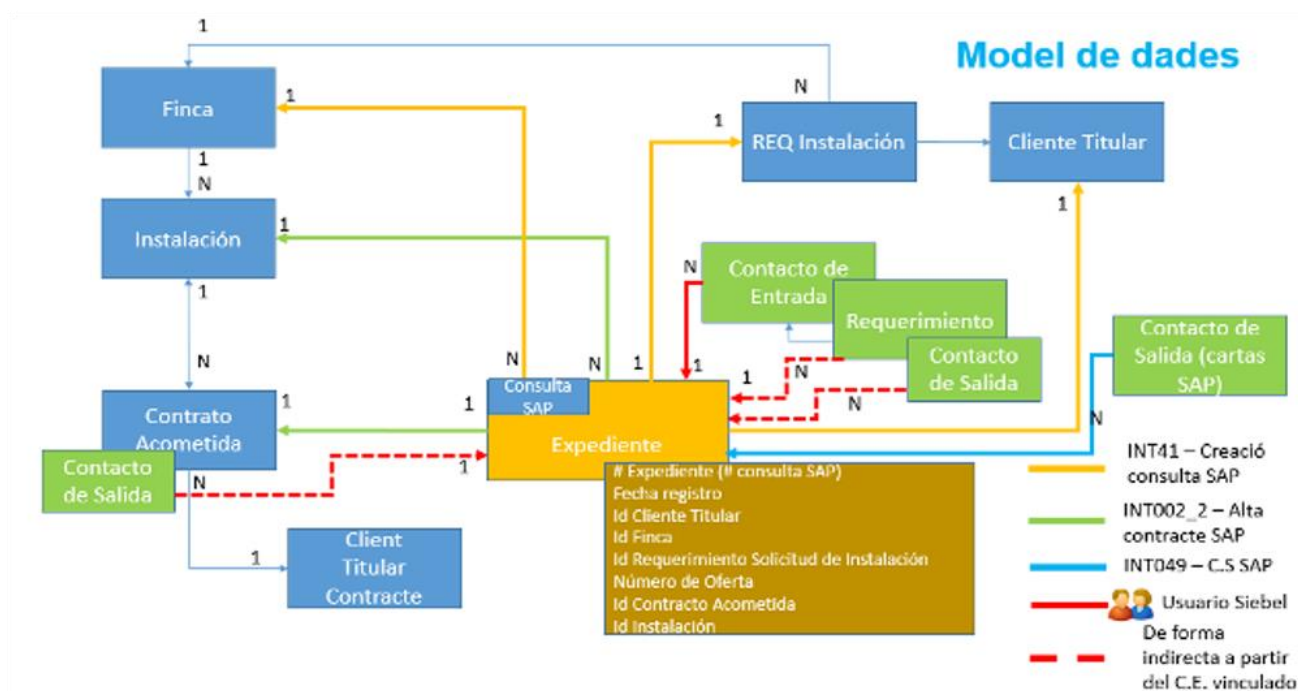
Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Expediente	Funcional	Inicio de la gestión de instalación	<p>Ampliación del modelo de datos para del rol del instalador de SAP asociados a las acometidas para que puedan visualizarse en el CRM.</p> <p>En el Discovery, se evaluará otros roles existentes en SAP que puedan disponibilizarse en el CRM para su consulta, así como otros datos de interés. El objetivo es proporcionar a los agentes todos los datos necesarios para poder revisar el estado de una solicitud de instalación.</p>	R13004
Expediente	Integración	Inicio de la gestión de instalación	<p>Integración entre Salesforce y SAP para la creación de la consulta / expediente en SAP. Interfaz INT_041.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R13005
Expediente	Funcional	Inicio de la gestión de instalación	En Salesforce se parametrizará aquellas solicitudes que han de generar el objeto expediente.	R13006
Expediente	Funcional	Inicio de la gestión de instalación	<p>La información de expediente que se almacenará será la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de expediente. - Fecha de registro. - Caso que ha generado el expediente. - Cliente titular. - Identificador de Finca. - Contrato de acometida. - Identificador de instalación. <p>En la fase de Discovery, se determinará la información final para estas gestiones, dado que actualmente se tiene una visión parcial de la misma.</p>	R13007
Expediente	Funcional	Modelo de datos	Al ser una gestión específica, es de relevancia comentar el modelo de datos de los expedientes. Básicamente un contrato de acometida sólo puede tener un único expediente.	R13008

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			Ver figura 1 al final de la tabla	
Expediente	Funcional	Vinculación expediente al caso	<p>Se debe permitir vincular el expediente a las peticiones de casos entrantes posteriores al inicio de la solicitud. Es por ello que el proceso de identificación del cliente ha de permitir vincular un expediente asociado.</p> <p>Cabe destacar, que la gestión de un expediente agrupa varias tipologías de casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de instalación. - Aceptación de la oferta. - Inspección de conformidad. <p>Durante la fase de Discovery se determinarán los requerimientos que son del proceso de gestión de expedientes.</p>	R13009
Expediente	Funcional	Actualización del expediente	Uno de los puntos de la gestión de SAP que actualizará el expediente en el CRM será la generación del contacto de salida con la oferta de la instalación.	R13020
Expediente	Integración	Actualización del expediente	<p>Integración entre Salesforce y SAP para actualizar el expediente con la generación de los contactos de salida. Interfaz actual INT_049.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R13021
Expediente	Funcional	Actualización del expediente	Otro de los puntos que actualizará el expediente en el CRM será la generación del contrato de acometida en Salesforce.	R13022
Expediente	Integración	Actualización del expediente	<p>Integración entre Salesforce y SAP para actualizar el contrato de acometida con la consulta / expediente de SAP. Interfaz actual INT_002_2</p> <p>(*) En el apartado de</p>	R13023

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			integraciones se encuentra registrada dicha integración.	
Expediente	Funcional	Anexar documentación	<p>Durante la gestión de una solicitud de instalación y los diferentes pasos de este, es requerido que el cliente aporte documentación.</p> <p>De la misma forma, cualquier documento generado (una carta, por ejemplo) desde el CRM, y que esté asociado al expediente, también ha de vincularse a este último.</p> <p>Esta documentación se anexará al caso vinculado del expediente y al expediente, permitiendo visualizar los ficheros adjuntos a nivel de caso y a nivel de expediente.</p>	R13024
Expediente	Integración	Anexar documentación	<p>Los documentos adjuntos para la gestión del expediente se han de enviar al gestor documental (Content Manager), permitiendo vincularlos al expediente en cuestión.</p> <p>La subida al gestor documental se determinará en la fase de análisis del proyecto, tentativamente será un proceso batch que recogerá todas las cartas y las subirá al gestor documental.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R13025
Expediente	Funcional	Anexar documentación	Existe un proceso especial, que mientras no se cree el expediente en el CRM, los ficheros adjuntos no se subirán al Content Manager. Será en el momento de creación del objeto expediente que han de enviarse al gestor documental.	R13026
Expediente	Integración	Anexar documentación	Integración para enviar todos los documentos utilizados en la solicitud de	R13027

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			instalación, una vez se crea el objeto de expediente.	
Expediente	Funcional	Ofertas	<p>Se necesita ampliar este proceso de solicitudes de instalación para proveer al CRM de la información necesaria para la visualización de las ofertas.</p> <p>Durante la fase de análisis se determinará esta información necesaria a visualizar de la parte de Ofertas de SAP, ya que actualmente solo se dispone del número de oferta en el CRM.</p>	R13028

Nuevas instalaciones de acometida – Figura 1. Modelo de datos para el proceso de Nuevas Instalaciones de Acometida



5.1.1.14 Firma Digital

Desde Salesforce se ha de disponer de la funcionalidad de firma digital de documentos con un proveedor externo a Aigües de Barcelona. Estas peticiones de firma se gestionan desde las altas y cambios de titular de los contratos de suministro, y se inician desde el caso que se crea en Salesforce con la petición de entrada.

Desde Salesforce se indicará a SICAB el tipo de firma a realizar, y SICAB informará a Salesforce de los documentos de contrato una vez los haya generado. Posteriormente, Salesforce se encargará de comunicar al proveedor de firma digital de dichos documentos y de recibir el estado de los documentos firmados.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Registro del tipo de firma	Funcional	Permitir la firma digital en los procesos de Alta y CT	<p>Desde Salesforce se ha de disponer de la operativa de firma digital, actualmente en desarrollo en el CRM actual. Esta operativa estará habilitada para las solicitudes de alta de suministro y cambio de titular.</p> <p>Durante el registro de la solicitud mediante un caso el usuario podrá realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicar el tipo de firma del documento (Papel / Digital). - Tipo de impresión (Online / Diferida). <p>Esta información nueva viajará a SICAB, donde se acaba tramitando la solicitud de alta y cambio de titular.</p>	R14001
Registro del tipo de firma	Funcional	Permitir la firma digital en los procesos de Alta y CT	<p>En Salesforce se ha de poder administrar los tipos de casos que requieren firma de documentos de tal forma que se permita configurar la información por los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canal de entrada. - Tipo de usuario (Aigües de Barcelona o Call Center). - Tipo de solicitud. <p>Durante la fase de Discovery se evaluará la mejor parametrización para esta configuración de la firma digital. Aunque esta parametrización se permite configurar por varios tipos de caso, sólo está habilitada</p>	R14002

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			para el Alta y Cambio de titular.	
Registro del tipo de firma	Funcional	Permitir la firma digital en los procesos de Alta y CT	<p>En Salesforce se registrará la petición de firma digital, con el detalle siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caso que ha generado la petición de firma. - Persona que ha de firmar los documentos. Futura evolución con las personas autorizadas para firmar documentos. - Documentos que requieren la firma digital del cliente. 	R14003
Registro del tipo de firma	Integración	Permitir la firma digital en los procesos de Alta y CT	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para comunicar los datos de generación y firma del contrato, mediante el apantallamiento actual.</p> <p>(*) En el punto de Apantallamientos de este documento se detalla la forma de realizar la apertura de SICAB.</p>	R14004
Registro del tipo de firma	Integración	Permitir la firma digital en los procesos de Alta y CT	<p>Recepción del nuevo contrato de SICAB (actualmente por la INT_067) y recepción de la petición de firma digital desde SICAB con una nueva interfaz (INT_085).</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentran registradas dichas integraciones.</p>	R14005
Registro del tipo de firma	Integración	Permitir la firma digital en los procesos de Alta y CT	<p>Desde Salesforce se ha de realizar una integración con Content Manager para recuperar los documentos que se han de firmar (INT_044), tras recibir desde SICAB la petición de firma digital de los mismos.</p>	R14006
Registro del tipo de firma	Integración	Permitir la firma digital en los procesos de Alta y CT	<p>Desde Salesforce se enviará la petición de firma digital al proveedor que tiene contratado Aigües de Barcelona, donde se indicará</p>	R14007

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			la petición de firma y los documentos a firmar.	
Registro del tipo de firma	Integración	Permitir la firma digital en los procesos de Alta y CT	Existirá una integración de sincronización entre Salesforce y el proveedor de firma digital, de tal forma que el proveedor de la firma pueda ir informando del estado de la firma de los documentos.	R14008
Registro del tipo de firma	Funcional	Visualizar el estado del proceso de firma de documentos	Desde Salesforce se ha de permitir que los agentes puedan visualizar en todo momento el estado de la firma de los documentos que requieren la firma digital.	R14009
Anulación	Funcional	Anulación de firma digital	Desde Salesforce se ha de permitir la anulación de una firma digital solicitada, por si ha existido algún error durante el proceso de contratación, anulación de la solicitud, cambio a método de firma por papel, etc. NOTA: Al ser un proyecto en curso, en el Discovery se revisará la unificación de las integraciones para que se permita cambiar el método de firma y/o el documento a firmar desde el propio CRM.	R14010
Anulación	Integración	Anulación de firma digital	Integración entre Salesforce y el proveedor de firma digital para comunicar las anulaciones de firma digital.	R14011
Anulación	Integración	Anulación de firma digital	Integración entre Salesforce y SICAB para comunicar el nuevo método de firma, si se ha anulado la firma digital por un cambio a firma por papel.	R14012
Modificación	Funcional	Modificación de datos de la firma digital	Desde Salesforce se ha de permitir la modificación de datos del teléfono y/o email de la persona que ha de firmar los documentos. Esto puede ser debido a que en la captura de datos del cliente ha existido un error o bien que el cliente ha cambiado alguno de sus datos de contacto. NOTA: Al ser un proyecto en curso, en el Discovery se revisará la unificación de las	R14013

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			integraciones para que se permita cambiar el método de firma y/o el documento a firmar desde el propio CRM.	
Modificación	Integración	Modificación de datos de la firma digital	Integración entre Salesforce y el proveedor de firma digital para comunicar los cambios en los datos de contacto que ha facilitado de nuevo el cliente.	R14014

5.1.1.15 Eventos PM

En Salesforce se ha de disponer de una pantalla única para la gestión de los Eventos de las afectaciones masivas al servicio. Desde esta pantalla los usuarios podrán tener una visión global de los problemas masivos, así a cuantos destinos afectan (por cliente de Área de clientes, clientes singulares, VIP, etc.). Además, los usuarios podrán visualizar todos los eventos producidos por cada uno de los cambios de estado de cada uno de los problemas masivos.

Este macroproceso está totalmente conectado con el proceso de Motor de Avisos, ya que desde esta pantalla se podrán parar/reanudar las comunicaciones a clientes para una determinada afectación o para todas.

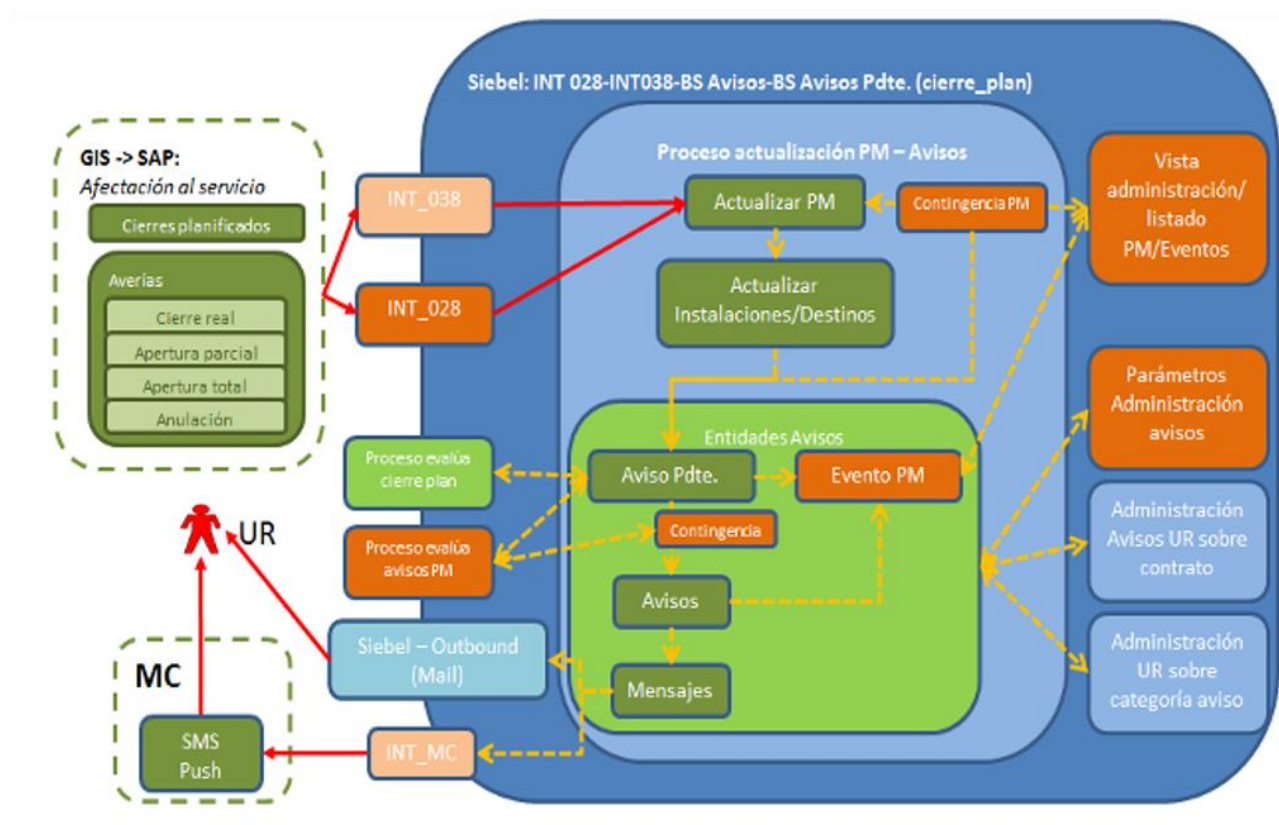
Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Visualización en CRM	Funcional	Visualización de los eventos PM en Salesforce	<p>En Salesforce se ha de disponer de una pantalla única para la gestión de los Eventos de las afectaciones masivas de los puntos de suministro. Esta pantalla mostrará la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todas las afectaciones al servicio (en curso y planificadas). - Detalle de los eventos producidos en cada afectación al servicio. <p>La información relevante a mostrar es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones evento procesadas. - Localización de la afectación. - Código de cierre SAP. - Estado del cierre. - Fechas de la actuación. - Número de instalaciones afectadas. - Número de destinos afectados. - Número de destinos con acceso Área de Clientes. - Número de destinos de clientes singulares (VIP, Sensible, Grandes Cuentas). - Número de destinos singulares con acceso Área de Clientes. - Información del cierre que ha indicado desde SAP. <p>Toda esta información se deberá poder calcular en base a:</p>	R15001

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>-> Integración entre el CRM y SAP para la gestión y actualización de averías.</p> <p>-> Resultado de las comunicaciones realizadas por el motor de avisos.</p>	
Visualización en CRM	Funcional	Visualización de los eventos PM en Salesforce	<p>El modelo de eventos está actualmente basado sobre el motor de avisos, tal y como podemos ver en Figura 1 al final de la tabla.</p> <p>Tal como se puede observar y se ha comentado en el párrafo anterior, la gestión eventos PM está totalmente relacionada con el módulo de gestión de avisos y la integración con SAP. Mediante las integraciones de afectaciones al servicio, se actualiza los datos del problema masivo y desencadena la gestión de avisos y la actualización de los eventos PM.</p>	R15002
Motor de avisos	Funcional	Parametrización de envío de avisos	<p>En base a los eventos que se producen por afectaciones al servicio, el motor de avisos tiene una parametrización especial para los avisos de afectaciones al servicio, de tal forma que permite retrasar el envío de comunicaciones por si se produce un cambio en la gestión de los cierres en SAP.</p> <p>El motivo de esta parametrización para añadir un delay en las comunicaciones es debido a posibles correcciones humanas realizadas en SAP, que pueden afectar en la comunicación final al cliente. De esta forma, se minimizan las comunicaciones excesivas hacia los clientes, trasladándoles la información adecuada y correcta.</p> <p>Actualmente, este delay en las comunicaciones está basado en los eventos PM. En la fase de análisis se analizará el mejor mecanismo para retrasar estas comunicaciones y, si es necesario, realizarlo mediante el evento PM.</p>	R15003

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Motor de avisos	Funcional	Gestión de comunicaciones	<p>Desde la propia pantalla de gestión de eventos se pueden realizar las siguientes acciones por parte de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parar todos los avisos asociados a afectaciones al servicio. - Reanudar todos los avisos de afectaciones al servicio. - Parar las comunicaciones de una sola afectación al servicio. - Reanudar la comunicación de una sola afectación al servicio. <p>Esta gestión de habilitar / parar comunicaciones, ha de permitir que el módulo de gestión de avisos actúe según las acciones realizadas en esta pantalla. El resultado de estas acciones será que en base a las decisiones de los usuarios puedan interferir en las comunicaciones salientes a los clientes.</p>	R15004
Motor de avisos	Funcional	Gestión de comunicaciones	<p>La gestión de comunicaciones se realizará por los usuarios con privilegios para realizar dicha acción. Se debe indicar como se podrá controlar estas acciones, además de quedar auditadas por el usuario que las realiza.</p>	R15005
Motor de avisos	Funcional	Gestión de comunicaciones	<p>Lógica especial para el tratamiento de los avisos, que tiene en cuenta los eventos comunicados al cliente. Es importante esta mención al proveedor, dado que como se ha comentado en la parte de avisos, el destino afectado se almacena el último evento comunicado para confeccionar la siguiente comunicación durante la vigencia de una afectación al servicio.</p> <p>En base a las comunicaciones previas, se determina la comunicación final saliente hacia el cliente. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se informa de un cierre planificado y se lleva a cabo. El cliente recibe la primera comunicación de la planificación y, 	R15006

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>posteriormente, recibe la comunicación del corte.</p> <p>- Se realiza un cierre planificado y se lleva a cabo. El cliente no ha recibido la primera comunicación de la planificación, por lo que el mensaje enviado será una disculpa de no avisarle del cierre con anterioridad.</p> <p>Un evento PM registrado a un problema masivo, se define como un tipo de aviso comunicado al cliente. Estos eventos del PM generados corresponden con los avisos 012.X descritos.</p>	
Origen de los datos	Integración	Datos para actualizar los Eventos PM	<p>Integración entre Salesforce y SAP para obtener el detalle de las afectaciones al servicio que se están llevando a cabo. Gracias a esta integración y a la información de Eventos PM, se podrá determinar los avisos a comunicar al cliente.</p> <p>En esta integración se acaba generando la agrupación de los diferentes eventos PM que están asociados a una afectación al servicio.</p>	R15007
Origen de los datos	Integración	Datos para actualizar los Eventos PM	<p>Actualización de la información de eventos en base a la información de avisos realizados (número de destinos afectados, número de destinos con acceso Área de Clientes, etc.).</p> <p>Esto permitirá saber a Aigües de Barcelona como evoluciona una afectación al servicio, tanto a nivel de comunicaciones como de usuarios afectados por la avería.</p>	R15008

Eventos PM – Figura 1. Esquema Integración eventos PM con motor de avisos



5.1.1.16 Autorizaciones

Este Macroproceso debe gestionar las autorizaciones y revocaciones automáticas y manuales que el cliente puede delegar a otras entidades relacionadas con Aigües de Barcelona. Las entidades autorizadas pueden solicitar y responder por las gestiones que se registren en el Contact Center. La aplicación debe considerar herramientas de trazabilidad para la alta y revocación de autorizaciones, en la gestión de casos, y por todos los canales de atención al cliente de Aigües de Barcelona, incluso por la OFEX.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Modelo de datos	Funcional	Registro de autorizaciones	<p>En Salesforce se ha de disponer un módulo que permita registrar las autorizaciones que realiza un cliente a una persona / entidad tercera para realizar alguna o todas las gestiones con Aigües de Barcelona.</p> <p>Estas autorizaciones serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puntuales. Será una autorización puntual para una determinada gestión. - Permanentes. Será una autorización que permitirá realizar las operativas autorizadas mientras esté vigente. <p>Se deberá poder indicar por tipo de caso si es obligatorio de una autorización cuando el solicitante no es el titular del contrato de suministro.</p>	R16001
Modelo de datos	Funcional	Registro de autorizaciones	<p>La información que se registrará en cada una de las autorizaciones será:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona autorizada. - Persona que permite la autorización (titular del contrato o persona pagadora del contrato para trámites de pago). - Tipo de autorización (puntual / permanente). - Fecha de vigencia. - Operativa autorizada. - Contrato autorizado (cuando la autorización es se realiza por contrato). <p>Durante la fase de Discovery se evaluará la ampliación de la información asociada a las autorizaciones.</p>	R16002

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Modelo de datos	Funcional	Registro de autorizaciones - Administraciones de fincas	Para dar cobertura a las necesidades de los administradores de fincas, que serán autorizados para realizar trámites en nombre de los diferentes clientes titulares de los clientes, en Salesforce se necesita poder registrar una autorización de administrador de fincas y qué contratos de suministro está autorizado para realizar gestiones.	R16003
Modelo de datos	Funcional	Registro de autorizaciones - Administraciones de fincas	A su vez, el administrador de fincas designará las personas autorizadas para realizar las gestiones (empleados o apoderados de la administración de fincas), para que los agentes de atención al cliente puedan validar que es una persona válida para realizar el trámite.	R16004
Gestión de casos	Funcional	Alta de autorización CRM	Desde Salesforce se ha de permitir un tipo de caso que permita el alta de autorizaciones que solicitan los clientes. Dentro de la gestión de este caso, se rellenará la información necesaria para la autorización y se anexarán los documentos necesarios que el agente debe validar.	R16005
Gestión de casos	Integración	Alta de autorización CRM	Integración con Content Manager para la subida de documentos de autorización. La subida al gestor documental se determinará en la fase de análisis del proyecto, tentativamente será un proceso batch que recogerá todas las cartas y las subirá al gestor documental. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R16006
Gestión de casos	Funcional	Alta de autorización CRM	Durante la gestión de un caso, se permitirá crear una autorización puntual para permitir realizar la gestión solicitada por la persona autorizada. Esto permite que los agentes puedan registrar la autorización puntual en la misma gestión del caso y anexas los documentos necesarios para la autorización.	R16007

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			Una vez registrada la autorización, permitirá continuar con la gestión del caso.	
Gestión de casos	Funcional	Gestión de casos	<p>Durante el inicio de la gestión de un caso asociado a un punto de suministro / cliente, el agente podrá seleccionar en el mismo que la petición se está realizando por parte de una persona autorizada.</p> <p>El sistema comprobará que existe una autorización vigente para realizar el trámite solicitado.</p>	R16008
Revocación	Funcional	Revocación de autorizaciones manual	Desde Salesforce se ha de permitir que un agente pueda revocar una autorización existente, de tal forma que al revocar esta quedará en estado inválida y no podrá ser utilizada para futuros trámites.	R16009
Revocación	Funcional	Revocación de autorizaciones automáticas	<p>Automáticamente, cualquier autorización que caduque se considerará no vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una autorización puntual, en el momento de gestionar el caso asociado, su fecha de caducidad será anterior a la actual y se tratará como caducada. - Una autorización permanente, en el momento que expire su fecha de caducidad, se tratará como una autorización caducada y no válida. 	R16010
Trazabilidad	Funcional	Trazabilidad de autorizaciones	Desde Salesforce se ha de tener una trazabilidad completa de las autorizaciones que un cliente / contrato de suministro ha otorgado, permitiendo simplificar la búsqueda de esta información.	R16011

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Area de Clientes	Funcional	Disponibilizar la validación de autorizados	<p>Desde Salesforce se ha de ofrecer un servicio que permita validar que un determinado trámite sobre un contrato de suministro, en el CRM se encuentre registrada la autorización correspondiente. Por ahora los posibles trámites detectados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de cuenta bancaria. Cuando se especifique un pagador diferente al titular del contrato, se deberá validar la autorización asociada al pagador. - Cambio de dirección de correspondencia. Cuando se especifique una dirección que no corresponde a la del titular del contrato. <p>Durante la fase de Discovery se analizará el detalle de esta funcionalidad marcada como Deseable, donde se desea incorporar y la viabilidad de añadirlos en base a la información disponible en la Área de Clientes.</p>	R16012
Área de Clientes	Funcional	Registro de autorizaciones	En un futuro, se debe permitir registrar desde la Área de Clientes una solicitud para dar de alta una autorización en el CRM, con los documentos adjuntos necesarios para dar de alta dicha autorización.	R16013
Area de Clientes	Funcional	Registro de autorizaciones	<p>Desde Salesforce se ha de ofrecer un servicio para que un sistema tercero pueda registrar autorizaciones validadas y firmadas; de tal forma que se puedan registrar en el CRM para su utilización. Este servicio debe encargarse de realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> Validaciones necesarias para generar el registro de la autorización (por ejemplo, validar que se dispone del documento firmado de autorización). -> Recibir la información necesaria para registrar que la persona A autoriza la persona B, y para que trámites. -> Registrar la autorización dentro del modelo del CRM para su posterior uso. 	R16014

5.1.1.17 Medición del Estado de Servicio

Salesforce debe ofrecer una monitorización online del estado de servicio del Contact Center, o sea en tiempo real, de manera que sea posible la evaluación de performance de los agentes. Los supervisores deben poder realizar acciones de monitorización de las conversaciones en tiempo real.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Gestión de carga de agentes	Funcional	Ver el estado de la carga de agentes en el proceso de atención a clientes	Salesforce ha de ofrecer una monitorización en tiempo real de la carga de los agentes, permitiendo visualizar los casos que están atendiendo en ese momento.	R17001
Ayuda en tiempo real chat	Funcional	Supervisión de conversaciones de chat	Los supervisores del call center han de tener la posibilidad de monitorizar las conversaciones de chat en tiempo real por parte de sus agentes, de tal forma que puedan visualizar la conversación en tiempo real y/o ayudar al agente incluyendo mensajes sólo visibles para el agente.	R17002

5.1.1.18 Repositorio de Plantillas

La aplicación CRM Salesforce debe disponer de una administración centralizada de plantillas de comunicación con el cliente, de tal forma que los usuarios designados puedan crear / modificar y aplicar masivamente los cambios efectuados en cada tipo de comunicación que le interesa. Las comunicaciones se deben, enviar por correo, carta, a través de la Oficina Virtual, SMS o Push. Se debe considerar incluso un mecanismo de envío de comunicaciones automáticas.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Gestión de plantillas	Funcional	Repositorio de plantillas CRM	Se necesita disponer de una administración de plantillas de comunicación con el cliente, de tal forma que los usuarios designados puedan crear / modificar dichas plantillas. El proveedor debe indicar la solución para la gestión de plantillas para la parte de avisos y para la parte de gestión de casos.	R18001
Gestión de plantillas	Funcional	Repositorio de plantillas CRM	La administración de las plantillas de comunicación ha de ser flexible y que se puedan administrar fácilmente por los usuarios del área de negocio.	R18002
Email	Funcional	Repositorio de plantillas CRM	Se necesita que el nuevo sistema CRM contenga el maestro de plantillas email que se utiliza en la comunicación con el cliente durante el proceso de gestión de un caso.	R18003
Email	Funcional	Repositorio de plantillas CRM	En Salesforce se ha de disponer una gestión avanzada de las plantillas de correo electrónico, que permita disponer de cabeceras únicas para los emails y el cuerpo del mensaje mediante otra plantilla. El caso de uso para esto es que si se desea cambiar una cabecera / pie y/o un dato que se contiene en ellos, automáticamente se visualice en todas las plantillas de comunicación del cliente. En Salesforce se ha de poder realizar una gestión avanzada de las plantillas de correo, teniendo en cuenta las siguientes características: - Responder correos con la historia de hilos del caso.	R18004

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de plantillas al agente en base a la tipología del caso. - Edición de la plantilla antes de enviar el correo. - Selección de cuerpo de plantilla y encabezado + pie del correo por separado. <p>Durante la fase de Discovery se evaluarán las opciones de customización en la gestión de plantillas email.</p>	
Email	Funcional	Repositorio de plantillas CRM	Se necesita que el nuevo sistema CRM contenga el maestro de plantillas email que se utiliza en las comunicaciones automáticas con los clientes (avisos).	R18005
SMS	Funcional	Repositorio de plantillas CRM	Se necesita que el nuevo sistema CRM contenga el maestro de plantillas SMS que se utiliza en las comunicaciones automáticas con los clientes (avisos).	R18006
Push	Funcional	Repositorio de plantillas CRM	Se necesita que el nuevo sistema CRM contenga el maestro de plantillas Push que se utiliza en las comunicaciones automáticas con los clientes (avisos).	R18007
Carta	Funcional	Repositorio de plantillas CRM	<p>Se necesita que el nuevo sistema CRM contenga el maestro de plantillas de carta que se utiliza en las comunicaciones con el cliente durante el proceso de gestión de un caso.</p> <p>Se prevé la generación de cartas online para comunicar al cliente desde el propio CRM, partiendo de la premisa que los datos variables estarán en el mismo.</p> <p>Durante la fase de Discovery se definirán las plantillas a incorporar.</p>	R18008

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Centralización de plantillas	Funcional	Repositorio de plantillas CRM	<p>Sería deseable disponer de un único maestro de plantillas de comunicaciones a los clientes para que estén centralizadas en un único repositorio para que el resto de los sistemas puedan utilizarlas, y no única y exclusivamente el propio CRM.</p> <p>La centralización de las plantillas debería ser para las utilizadas en gestión de casos, avisos y, a poder ser, para sistemas terceros que desean enviar comunicaciones.</p> <p>El proveedor debe indicar que solución propone. En el caso que no sea posible, indicar los motivos.</p>	R18009

Actualmente se dispone de plantillas en Siebel para:

- Avisos. 51 Avisos:
 - Diferenciados entre Mail, Web, SMS y Push.
 - Diferenciados entre Catalán y Castellano.
- A enviar por mail (de forma manual por el agente): 400 mails prefijados.
- A imprimir, o para generar PDF: 180 documentos prefijados.

5.1.1.19 Consentimientos

El nuevo CRM debe permitir la gestión de los consentimientos del cliente para uso de sus datos personales tal como establece el Reglamento General de Protección de Datos RGPD.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Calidad del dato comunicación	Funcional	Registrar los consentimientos de comunicaciones de los clientes	En el nuevo CRM se ha de permitir registrar los consentimientos que da un cliente para utilizar sus datos de comunicación para que sean utilizados por Aigües de Barcelona.	R19001
Calidad del dato comunicación	Funcional	Auditoría de cambio de los datos de comunicación	<p>En el nuevo CRM se ha de permitir tener trazado el cambio de los datos de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El canal de contacto por el que se ha modificado. - Qué requerimiento / caso lo ha modificado. - Qué usuario. 	R19002

5.1.1.20 Reportes

El nuevo CRM debe permitir la realización de reportes y cuadros de mando de forma simple por parte de usuarios con permisos. Estos informes, accesibles por los usuarios de la aplicación deben medir los procesos de atención al cliente. Adicionalmente el sistema debe tener la posibilidad de permitir la exportación a fichero Excel, y el envío programado de dichos informes.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Elaboración de informes	Funcional	Generación de informes para realizar mediciones del servicio	<p>Salesforce ha de permitir la generación de reportes y cuadros de mando para que se pueda medir los procesos de atención al cliente.</p> <p>Estos informes han de mostrar con la información actualizada existente en el CRM.</p> <p>La información sobre la que se basará los reportes es: Clientes, Contratos, Casos, Interacciones (actividades, que dependerá de la solución final como se registren), Órdenes de trabajo, Avisos y usuarios registrados.</p> <p>A tener en cuenta la creación de reportes cruzando información entre dichas entidades.</p>	R20001
Elaboración de informes	Funcional	Generación de informes para realizar mediciones del servicio	<p>Se han estimado que se deberán crear 30 informes base durante el proyecto.</p> <p>Los KPIs que no se puedan obtener con los informes de Salesforce, se trasladarán al BI corporativo.</p>	R20002
Elaboración de informes	Funcional	Programación de informes automáticos	El nuevo sistema ha de permitir el envío de informes programados a usuarios de la plataforma Salesforce.	R20003
Elaboración de informes	Funcional	Generación de informes por los usuarios de negocio	El nuevo sistema ha de permitir de forma simple que los usuarios con permisos puedan generar informes y cuadros de mando de forma sencilla e intuitiva.	R20004

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Envío de información a BI	Integración	Enviar información del CRM al BI corporativo	<p>Salesforce ha de tener las capacidades de integración para que el BI corporativo pueda alimentarse de los datos existentes en el CRM, de tal forma que se puedan generar informes en dicho sistema destino.</p> <p>Se ha de contemplar el envío de información de las entidades comentadas (Clientes, Contratos, Casos, Interacciones - Actividades, Órdenes de Trabajo, Avisos y Usuarios registrados) y otras entidades adicionales que puedan ser requeridas.</p> <p>Contemplar el esfuerzo para dar apoyo y soporte al equipo de BI para la obtención de estos datos.</p>	R20005
Exportación a Excel	Funcional	Los usuarios han de poder exportar a Excel los resultados del informe	Salesforce ha de ofrecer la capacidad de poder exportar a un fichero Excel el resultado de un informe para que los usuarios puedan manipular los resultados.	R20006

5.1.1.21 Marketing

El nuevo CRM debe la creación de campañas automatizadas en base a información del cliente (existente tanto en CRM como en sistemas externos). Permitiendo una segmentación ágil de la audiencia de estas.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Creación de campañas	Funcional	Creación de campañas de comunicación	En la nueva plataforma se ha de poder crear campañas de comunicación a los clientes. Estas campañas se han de poder automatizar en base a la información disponible en el CRM.	R21001
Segmentación de clientes	Funcional	Segmentación de la audiencia	Durante la preparación de una campaña de comunicación a clientes, se ha de permitir la segmentación del público objetivo de forma flexible y ágil.	R21002
Journeys de comunicación	Funcional	Generación de journeys	En la nueva plataforma se ha de poder definir las journeys de comunicación al cliente, con las siguientes características: - Disponer de información del CRM para decidir la mejor comunicación. - Comunicación por el canal más adecuado de contacto. - Creación de journeys por el área de negocio.	R21003
Journeys de comunicación	Funcional	Generación de journeys	El nuevo sistema ha de ser capaz de obtener datos de sistemas externos al CRM para permitir la ejecución de campañas de comunicación.	R21004
Ejecución de campañas	Funcional	Seguimiento de la campaña	La plataforma de campañas ha de ofrecer la posibilidad de consultar la situación actual de la ejecución de la campaña, permitiendo realizar un seguimiento de esta.	R21005
Análisis campaña	Funcional	Reporting resultados campaña	La nueva plataforma ha de ofrecer informes que permitan medir el resultado de la campaña de comunicación realizada.	R21006
Encuestas a cliente	Funcional	Compartir encuestas - Telefonía	Salesforce debe permitir la creación de campañas des de llamadas salientes por el Agente. Las campañas deben contener los miembros que se deben llamar y el script de preguntas. Las llamadas deben ser automáticas des de la IVR	R21007

5.1.1.22 NPS

El nuevo CRM debe permitir medir la satisfacción del cliente mediante encuestas. Estas encuestas deben poder ser enviadas desde el canal email, chat, RRSS, telefonía, y OFEX. El análisis de los resultados de estas encuestas debe poder ser analizados dentro de CRM mediante informes y dashboards.

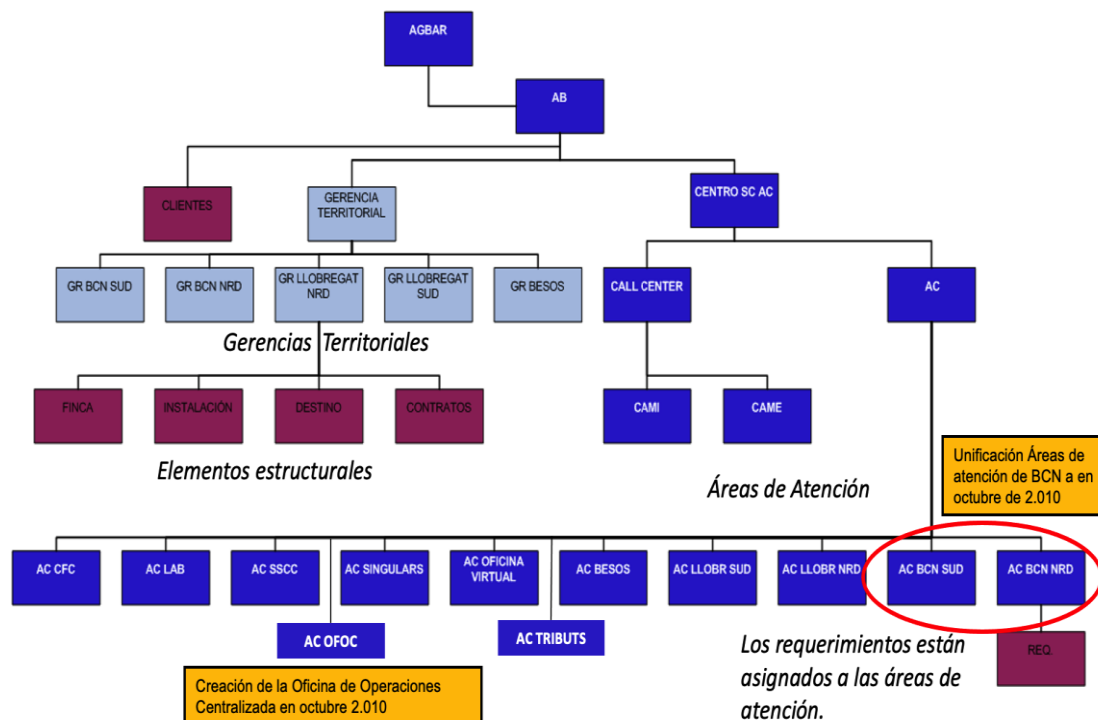
Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Encuestas a cliente	Funcional	Administración de encuestas	Salesforce ha de permitir la administración de encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente con la calidad del servicio obtenido. Dentro del alcance se ha de considerar el uso de encuestas básicas, en base a la atención de casos realizada. El proveedor ha de indicar la solución recomendada.	R22001
Encuestas a cliente	Funcional	Compartir encuestas - Email	Salesforce ha de ser capaz de permitir el envío al cliente por email de la invitación a la realización de una encuesta.	R22002
Encuestas a cliente	Funcional	Compartir encuestas - Área de Clientes	Salesforce ha de ser capaz de permitir la realización de una encuesta dentro de la plataforma Área de Clientes, tras la realización de alguna gestión en dicho canal.	R22003
Encuestas a cliente	Funcional	Compartir encuestas - Chat	Salesforce ha de permitir que, tras la finalización de un chat, se redirija a la realización de una encuesta para medir la atención recibida.	R22004
Encuestas a cliente	Funcional	Compartir encuestas - RRSS	Salesforce ha de ofrecer la capacidad de enviar un enlace a una encuesta tras la atención recibida por el canal de RRSS.	R22005
Encuestas a cliente	Funcional	Compartir encuestas - Telefonía	El sistema de CTI para la telefonía ha de ser capaz de realizar una encuesta al cliente y volcar la información a Salesforce.	R22006
Medición de NPS	Funcional	Analizar las respuestas a las encuestas	El nuevo sistema CRM ha de ser capaz de obtener reports y dashboards para ver la medición NPS de las encuestas enviadas a los clientes.	R22007
Encuestas a cliente por fuera de Salesforce	Funcional	Carga de resultados de encuestas a cliente	Se necesita que se pueda realizar la carga de resultados de encuestas que se han realizado por fuera del sistema, de tal forma que se pueda analizar los resultados realizados.	R22008
Encuestas a cliente	Funcional	Compartir encuestas - Telefonía	Se debe permitir el agendamiento de llamadas salientes CallBack automático en función de resultados de encuestas	R22009

5.1.1.23 Gestión de Usuarios

El nuevo CRM debe permitir la administración de los usuarios que tendrán acceso a la plataforma CRM, definiendo el nivel de seguridad, y visibilidad de los mismos.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Usuarios Salesforce	Funcional	Se ha de permitir la gestión de usuarios para el acceso al nuevo CRM	En Salesforce se han de administrar los usuarios que tendrán acceso a la nueva plataforma CRM	R23001
Organización	Funcional	Se ha de permitir crear un modelo organizativo para la atención al cliente	<p>En Salesforce se ha de permitir la definición de un modelo organizativo, basado en un modelo de gestión territorial. Este modelo organizativo ha de permitir llevar a cabo la gestión de casos, visibilidad y gestión jerarquizada.</p> <p>Ver Figura 1 al final de la tabla</p> <p>Tal como se puede observar, existen dos modelos de áreas organizativas. La primera es la correspondiente a la gestión territorial o estructural de los puntos de suministro. La segunda corresponde a la estructura del modelo de atención al cliente.</p>	R23002
Permisos y funcionalidades	Funcional	Se ha de permitir crear un modelo de seguridad que permita realizar las acciones de atención al cliente	En Salesforce se ha de permitir la definición del modelo de seguridad, visibilidad y definición de permisos para que cada uno de los diferentes agentes tenga el acceso adecuado a la información que necesita durante el proceso de atención al cliente.	R23003
Permisos y funcionalidades	Funcional	Restringir determinadas funcionalidades / modificación de datos	En Salesforce se ha de permitir que determinada información no se pueda modificar, además de no permitir la creación de determinados tipos de casos.	R23004

Gestión de usuarios – Figura 1. Distribución actual de usuarios.



5.1.1.24 Modelo de Datos e Integraciones

El nuevo CRM debe permitir:

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Cientes	Funcional	Disponer de los datos de clientes	<p>Salesforce será el maestro de datos de clientes. Dentro de la cartera de clientes se ha de permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar clientes de empresas y particulares. - Registrar clientes potenciales que todavía no tienen un contrato de suministro. 	R24001
Personas de contacto	Funcional	Disponer de los datos de las personas de contacto asociadas al cliente	Salesforce ha de disponer de los datos de las personas de contacto vinculadas a cada uno de los clientes. Esto permitirá tener registrados los diferentes datos de contacto para cada uno de los clientes.	R24002
Usuarios Registrados	Funcional	Disponer de los datos de usuarios registrados	<p>Salesforce ha de disponer los datos de los usuarios registrados que dispone un cliente. La solución propuesta ha de permitir garantizar que desde el CRM se podrá gestionar el ciclo de vida de los usuarios registrados (alta, modificación y/o baja). Los procesos que afectan a los URs (descritos en el listado de requerimientos) son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorregistro de usuarios. - Ofrecimiento Área de Clientes. - Recuperación contraseña UR. - Bloqueo / desbloqueo de UR. - Baja de UR. - Baja de UR por no tener contratos activos. <p>Este modelo ha de ser escalable para que en un futuro puedan utilizarse módulos de Comunidad sobre ellos.</p>	R24003
Direcciones de envío	Funcional	Disponer de la dirección de envío de comunicaciones postales al cliente	Salesforce ha de disponer de los datos de la dirección de envío de correspondencia del cliente, que será la utilizada para comunicaciones postales que se realicen desde los procesos de contratación y facturación.	R24004
Alarmas	Funcional	Disponer de alarmas relevantes del cliente para el proceso de atención	Salesforce ha de permitir almacenar las diferentes alarmas que son de especial interés para el proceso de atención al cliente. Estas alarmas tendrán el origen en: Salesforce, SICAB y SAP.	R24005

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Alarmas	Funcional	Disponer de alarmas relevantes del cliente para el proceso de atención	En Salesforce se podrán generar alarmas de especial relevancia que han de poder visualizar los agentes durante el proceso de atención de un caso. Por ejemplo, el cliente dispone ha hecho una reclamación.	R24006
Alarmas	Funcional	Disponer de alarmas relevantes del cliente para el proceso de atención	En Salesforce se ha de poder administrar las tipologías de alarmas, así como cuáles serán relevantes a mostrar al agente durante el proceso de atención al cliente.	R24007
Alarmas	Integración	Disponer de alarmas relevantes del cliente para el proceso de atención	Integración con SAP para obtener las alarmas relevantes que residen en él. Estas alarmas son de especial interés para el proceso de atención al cliente. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R24008
Alarmas	Integración	Disponer de alarmas relevantes del cliente para el proceso de atención	Integración con SICAB para obtener las alarmas relevantes que residen en él. Estas alarmas son de especial interés para el proceso de atención al cliente. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R24009
Avisos	Funcional	Disponer de los avisos comunicados al cliente	En Salesforce se ha poder visualizar y tener una trazabilidad de los avisos que se han comunicado al cliente, como pueden ser los cierres de agua, aperturas, factura digital, etc. El concepto de aviso son comunicaciones automáticas que se realizarán desde la plataforma de CRM para comunicar un evento de especial interés a un cliente, que está vinculado a uno de sus puntos de suministro.	R24010
Pedidos Instalación SAP	Funcional	Disponer de los datos de pedidos de instalación de SAP	Salesforce ha de disponer de la información de pedidos de instalación que se están gestionando en SAP	R24011
Pedidos Instalación SAP	Integración	Disponer de los datos de pedidos de instalación de SAP	Integración entre Salesforce y SAP para disponer de la información actualizada de los pedidos de instalación que se están gestionando en SAP. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R24012

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Contratos de acometida	Funcional	Disponer de los datos de contratos de acometida de SAP	Salesforce ha de disponer de la información de los contratos de acometida que están registrados en SAP.	R24013
Contratos de acometida	Integración	Disponer de los datos de contratos de acometida de SAP	Integración entre Salesforce y SAP para disponer de la información actualizada de los contratos de acometida que están dados de alta en SAP. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R24014
Instalaciones	Funcional	Disponer de los datos de instalaciones asociados a los contratos de acometida	Salesforce ha de disponer de la información de las instalaciones que están registradas en SAP para cada contrato de acometida / pedido de instalación. Una instalación pertenecerá a una finca y podrá tener varios puntos de suministro asociados.	R24015
Instalaciones	Integración	Disponer de los datos de instalaciones asociados a los contratos de acometida	Integración entre Salesforce y SAP para disponer de la información actualizada de las instalaciones de SAP (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R24016
Fincas	Funcional	Disponer de la información de Fincas	Salesforce ha de disponer la información de las Fincas de SAP que se asocian a cada una de las instalaciones. Una finca corresponde a la localización física de una calle, donde se encontrarán las instalaciones y los puntos de suministro.	R24017
Fincas	Integración	Disponer de la información de Fincas	Integración entre Salesforce y SAP para disponer de la información actualizada de las fincas de SAP (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R24018
Callejero	Funcional	Disponer de la información del Callejero	Salesforce ha de disponer de la información del Callejero para permitir la búsqueda de calles sobre las que se realizan las diferentes peticiones.	R24019
Callejero	Integración	Disponer de la información del Callejero	Integración entre Salesforce y SAP para disponer de la información del callejero actualizada (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R24020

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Variantero	Funcional	Disponer de la información del Variantero	Salesforce ha de disponer de la información del variantero, que es variantes del nombre de calles sobre el maestro del callejero. Entendemos como variantero los diferentes nombres asociados a una calle, por ejemplo, una calle cambia de nombre pero está registrado en el CRM su sinónimo.	R24021
Variantero	Integración	Disponer de la información del Variantero	Integración entre Salesforce y SICAB para disponer de la información del variantero actualizada (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R24022
Contactos de entrada	Funcional	Disponer de la información de contactos de entrada realizados por el cliente	Salesforce ha de disponer de la información de contactos de entrada realizados por el cliente, para tener una trazabilidad de las comunicaciones entrantes. Se ha de poder contabilizar todos los contactos de entrada por un cliente / caso.	R24023
Contactos de salida	Funcional	Disponer de la información de contactos de salida realizados hacia el cliente	Salesforce ha de disponer de la información de contactos de salida realizados hacia el cliente, para tener una trazabilidad de las comunicaciones realizadas. Se ha de poder contabilizar todos los contactos de entrada por un cliente / caso.	R24024
Ficheros / Adjuntos	Funcional	Disponer de los ficheros / documentos utilizados en la comunicación con el cliente	En Salesforce se ha de disponer de los ficheros que se han intercambiado con el cliente durante el proceso de atención al cliente.	R24025
Ficheros / Adjuntos	Integración	Envío de los ficheros al gestor documental corporativo (Content Manager)	Integración entre Salesforce y Content Manager para el envío de los ficheros adjuntos utilizados durante el proceso de atención al cliente. (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R24026

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Ficheros / Adjuntos	Integración	Consulta de ficheros existentes en el gestor documental corporativo (Content Manager)	Integración entre Salesforce y Content Manager para la consulta de ficheros adjuntos utilizados durante el proceso de atención al cliente. Apantallamiento del visor del Gestor Documental. (*) En el apartado de apantallamientos se encuentra registrado dicho apantallamiento.	R24027
Casos	Funcional	Disponer de los casos abiertos por los clientes	En Salesforce se ha de registrar todos los casos que se han abierto durante el proceso de atención al cliente, para su gestión y posterior consulta	R24028
Casos	Funcional	Disponer de los casos abiertos por los clientes	El modelo de casos ha de permitir obtener información de forma ágil que responda a los siguientes criterios: - ¿Cuántos casos se han abierto por canal? - ¿Cuántas peticiones se han realizado por cada interacción del cliente? Por ejemplo, un cliente llama para solicitar un duplicado de factura, realizar una consulta sobre su suministro y modificar la cuenta de pago.	R24029
Problemas Masivos	Funcional	Disponer de la información de problemas masivos gestionados en SAP	En Salesforce se ha de disponer de la información de Problemas Masivos (Cierres, Avisos) para ofrecer los datos necesarios durante el proceso de atención al cliente. Un problema masivo es una afectación a varios puntos de suministro.	R24030
Problemas Masivos	Integración	Disponer de la información de problemas masivos gestionados en SAP	Integración entre Salesforce y SAP para disponer de la información actualizada de los problemas masivos gestionados en SAP. Esta integración se encarga de sincronizar el estado de los problemas masivos entre el CRM y SAP, de tal forma que permite tener la visión actualizada y su gestión de avisos, que se comenta en el macroproceso dedicado al motor de avisos.	R24031

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>Esta integración contendrá toda la lógica de gestión de afectaciones, teniendo en cuenta la actualización / creación / anulación y las comunicaciones asociadas.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	
Instalaciones afectadas	Funcional	Disponer de las instalaciones afectadas en la gestión de problemas masivos	En Salesforce se ha de poder disponer y/o consultar la información de las instalaciones afectadas por un problema masivo.	R24032
Instalaciones afectadas	Integración	Disponer de las instalaciones afectadas en la gestión de problemas masivos	<p>Integración entre Salesforce y SAP para disponer de la información de instalaciones afectadas por un problema masivo.</p> <p>Esta integración se encarga de sincronizar la afectación sobre las instalaciones de aguas entre el CRM y SAP, de tal forma que permite tener una visión actualizada y su gestión de avisos, que se comenta en el macroproceso dedicado al motor de avisos.</p> <p>Esta integración contendrá toda la lógica de gestión de afectaciones e instalaciones, teniendo en cuenta la actualización / creación / anulación y las comunicaciones asociadas.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración. Esta integración viene dada por la de afectaciones al servicio.</p>	R24033
Fincas afectadas	Funcional	Disponer de la información de las fincas afectadas durante un problema masivo	En Salesforce se ha de disponer de la información de las fincas afectadas por un problema masivo.	R24034
Fincas afectadas	Integración	Disponer de la información de las fincas afectadas durante un problema masivo	<p>Integración entre Salesforce y SAP para disponer de la información actualizada de las fincas afectadas por un problema masivo en SAP.</p> <p>Esta integración contendrá la lógica para poder determinar las</p>	R24035

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>fincas afectadas en base a las instalaciones / fincas que envía SAP, para poder determinar la afectación a las fincas de una / varias calles.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración. Esta integración viene dada por la de afectaciones al servicio.</p>	
Destinos afectados	Funcional	Disponer de la información de destinos afectados por un problema masivo	En Salesforce se ha de disponer de la información actualizada de los destinos afectados por un problema masivo.	R24036
Destinos afectados	Integración	Disponer de la información de destinos afectados por un problema masivo	<p>Integración entre Salesforce, SAP y SICAB para disponer de la información actualizada de los destinos afectados por un problema masivo (Problema Masivo - Instalaciones - Fincas - Destinos afectados).</p> <p>En base a la integración entre SAP y el CRM, se deberán calcular los destinos afectados por un problema masivo. Esta información se calculará en base a las instalaciones / fincas y con los datos disponibles en el CRM sobre los puntos de suministro; ésta última información proviene de la sincronización de datos entre SICAB y el CRM.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración. Esta integración viene dada por la de afectaciones al servicio.</p>	R24037
Eventos PM	Funcional	Disponer de la información de eventos asociados a Problemas Masivos	<p>En Salesforce se ha de disponer de la información actualizada de los eventos asociados a afectaciones de Problemas Masivos.</p> <p>NOTA: Especial relevancia a la lógica existente actual para el cálculo de los eventos asociados a problemas masivos. Revisar el macroproceso "Eventos PM" para ver el detalle.</p>	R24038

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Eventos PM	Integración	Disponer de la información de eventos asociados a Problemas Masivos	<p>Integración entre Salesforce y SAP para disponer de la información actualizada de los eventos producidos en la afectación sobre Problemas Masivos / Actuaciones.</p> <p>Tal como se podrá ver en el macroproceso de Eventos PM, gracias a la información de la integración de afectaciones al servicio y del motor de avisos, se ha de poder calcular los eventos que se producen durante una creación / actualización / anulación de un problema masivo. Esto permitirá a los usuarios disponer de una visión completa del avance de una afectación al servicio, además de disponer de una visión agrupada del número de destinos afectados.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración. Esta integración viene dada por la de afectaciones al servicio.</p>	R24039
Gestión de actividades	Funcional	Disponer de la información de actividades / OT derivados de una atención al cliente	<p>En Salesforce se ha de disponer de las actividades / órdenes de trabajo que se requieren tras la apertura de un caso. Por ejemplo, una verificación de lectura.</p> <p>Estos trabajos, por regla general, acaban derivándose a otros sistemas para realizar la actuación en campo.</p>	R24040
Gestión de actividades	Integración	Disponer de la información de actividades / OT derivados de una atención al cliente	<p>En determinados casos, estas Actividades / OT se han de enviar a Sistemáticos o Averías para que pueda gestionarse el trabajo en campo.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R24041
Destinos / Puntos de suministro	Funcional	Disponer de los datos de destinos / puntos de suministro de SICAB	Salesforce ha de disponer de la información de los destinos donde se realizará el suministro de agua que están registrados en SICAB	R24042

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Destinos / Puntos de suministro	Integración	Disponer de los datos de destinos / puntos de suministro de SICAB	Integración entre Salesforce y SICAB para disponer de la información actualizada de los destinos que están registrados en SICAB (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R24043
Contratos de suministro	Funcional	Disponer de los datos de contratos de suministro de SICAB	Salesforce ha de disponer de la información de los contratos de suministro que están registrados en SICAB	R24044
Contratos de suministro	Funcional	Disponer de los datos de contratos de suministro de SICAB	Salesforce ha de disponer de los cambios producidos en los contratos y motivo de los cambios realizados. Actualmente, esta funcionalidad se llama versionado de contratos, donde se guarda una "copia" del estado del contrato antes de una modificación sobre el mismo.	R24045
Contratos de suministro	Funcional	Disponer de las direcciones de correspondencia y fiscal de los contratos	Salesforce ha de disponer de la información de direcciones de correspondencia y fiscal que residen en SICAB, para que puedan ser utilizadas por los agentes.	R24046
Contratos de suministro	Integración	Disponer de los datos de contratos de suministro de SICAB	Integración entre Salesforce y SICAB para disponer de la información actualizada de los contratos de suministro que están dados de alta en SICAB (*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.	R24047
Contratos acometida / suministro	Funcional	Particularidades del modelo de contratos	Se ha de permitir registrar las siguientes particularidades en el modelo de contratos para Aigües de Barcelona: <ul style="list-style-type: none"> - Cliente Titular. - Cliente Correspondencia. - Cliente Pagador. - Cliente pagador 1ª Factura. - Dirección de envío de correspondencia (dirección del destino, dirección de correspondencia del cliente o una específica para el contrato). En la fase de análisis del proyecto, se acabará de definir los datos particulares que se acabarán mostrando en la entidad de contratos.	R24048

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Contratos de suministro	Funcional	Particularidades del modelo de contratos	El contrato de suministro ha de disponer del rol o cliente que será el receptor de las facturas del suministro. Este modelo actualmente solo existe en SICAB.	R24049
Expediente SAP	Funcional	Disponer de los datos del expediente de SAP para tener trazabilidad de las solicitudes de instalación	<p>Salesforce ha de disponer de la información del expediente cuando se realiza una gestión de alta de instalación. Esto permitirá mejorar la trazabilidad de la gestión de las instalaciones, permitiendo que el centro de atención al cliente pueda tener la información actualizada de los expedientes de SAP para las instalaciones.</p> <p>La definición de expediente es el identificador de un trámite de nueva instalación, sobre el que se irán anexando y/o vinculando las diferentes acciones / operativas de los agentes.</p>	R24050
Expediente SAP	Integración	Disponer de los datos del expediente de SAP para tener trazabilidad de las solicitudes de instalación	<p>Integración entre Salesforce y SAP para disponer de la información actualizada de las solicitudes de instalación.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R24051
Autorizaciones	Funcional	Disponer de las autorizaciones que los clientes otorgan a otras personas / administradores para las gestiones del suministro	<p>El nuevo CRM ha de permitir que se puedan registrar las autorizaciones otorgadas a cada uno de los contratos de suministro, de tal forma que se pueda registrar que cuentas / personas están autorizadas para realizar determinadas gestiones en nombre del titular del suministro.</p> <p>Dada la relevancia de este punto, el detalle de autorizaciones se puede ver en el macroproceso de "Autorizaciones".</p>	R24052
Autorizaciones	Funcional	Disponer de las autorizaciones que los clientes otorgan a otras personas / administradores para las gestiones del suministro	Este modelo de autorizaciones ha de permitir tener una relación a nivel de contrato de suministro con las cuentas autorizadas para realizar las gestiones.	R24053

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Contratos asignados a usuarios Área de Clientes	Funcional	Disponer de una vinculación entre los usuarios Área de Clientes y sus contratos asignados / visibles	<p>Salesforce ha de disponer de la información de los contratos de suministro que tiene asignado un usuario registrado, de tal forma que permita definir qué información contractual se visualiza en la Área de Clientes.</p> <p>Se ha de tener en cuenta el escalado a futuro para permitir el acceso mediante Comunidades.</p>	R24054
Notas asociadas a entidades	Funcional	Disponer de un lugar para la creación de notas asociadas a entidades del modelo	<p>Salesforce ha de permitir registrar notas por parte de los agentes, que serán de interés durante el proceso de atención al cliente.</p> <p>Estas notas han de tener la siguiente característica base:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permitir generar una nota y compartirla con varios registros. - Visualización de las notas por parte de los agentes. 	R24055
Notas asociadas a entidades	Funcional	Disponer de un lugar para la creación de notas asociadas a entidades del modelo	<p>Extensión del modelo de notas con las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permitir definir una fecha de finalización de la nota, de tal forma que deje de estar visible para los agentes. - Proceso automático de borrado de notas caducadas. - Visualización de la nota asociada a una entidad relacionada. Por ejemplo, si hay una nota en la Finca, se ha de poder visualizar en el contrato, dado que un contrato está asociado a un punto de suministro, que a su vez está asociado a una finca. <p>Este modelo de notas ha de permitir a los usuarios tener una visión completa desde cualquiera de las entidades consultadas y sus relaciones, permitiendo con una administración simple de notas poder ver todas las notas relevantes que añaden los usuarios.</p>	R24056
Auditoría de cambios	Funcional	Disponer de una auditoría de los cambios realizados en los datos de las entidades	El nuevo CRM ha de permitir disponer de una trazabilidad de los cambios de información en determinados campos de las diferentes entidades del modelo de datos.	R24057

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			Por ejemplo, cambios sobre el documento de identidad, nombre del cliente, etc.	
Archivado de información	Funcional	Permitir el archivado de información histórica	<p>El proveedor debe proponer una estrategia de archivado de los datos del CRM, que permita aligerar tamaño ocupado de datos y ficheros. Se debe tener en cuenta que existirán datos maestros que han de estar siempre en el CRM (clientes, contratos, destinos...) y estos no deberán archivarse.</p> <p>El proveedor debe contemplar una tarea de análisis para apoyar a Aigües de Barcelona a definir el proceso de migración de datos. Esta tarea se llevará a cabo durante la fase de Discovery del proyecto.</p>	R24058
Ofertas SAP	Funcional	Disponer de la información de Ofertas de SAP	<p>Sería deseable disponer de la información de ofertas SAP en el nuevo CRM, de tal forma que se pueda realizar una consulta de información sin tener que ir al sistema tercero.</p> <p>Las ofertas de SAP están asociadas a las nuevas solicitudes de instalación de acometidas, por lo que tiene relación con la parte de Expedientes.</p>	R24059
Ofertas SAP	Integración	Disponer de la información de Ofertas de SAP	<p>Integración entre Salesforce y SAP para disponer de la información de ofertas en el CRM.</p> <p>(*) En el apartado de integraciones se encuentra registrada dicha integración.</p>	R24060
Problemas Masivos Comerciales	Funcional	Disponer del registro de problemas masivos comerciales	<p>En el nuevo CRM se ha de permitir el registro de problemas masivos asociados a procesos comerciales, como pueden ser problemas asociados en la facturación.</p> <p>La gestión de estos problemas será totalmente manual por los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación, gestión y cierre. - Vincular contratos asociados (tanto manualmente como carga por CSV). <p>No se contempla actualmente</p>	R24061

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
			<p>disponer de automatismos, ni comunicaciones automáticas.</p> <p>Sí ha de permitir visualizar en la ficha de un contrato que el suministro está afectado por un problema comercial, para que los agentes tengan más información.</p>	
General	Funcional	Definir los datos obligatorios en cada una de las entidades	En el nuevo CRM se han de definir los datos obligatorios de cada una de las entidades, así como los formatos a cumplir o reglas de validación básicas.	R24062

5.1.1.25 Infraestructura y rendimiento

El nuevo CRM debe tener en cuenta los siguientes requerimientos relativos a infraestructura y rendimiento:

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Infraestructura y rendimiento	Funcional	Dar cobertura a las necesidades técnicas de los procesos	Seguimiento de las Best Practices de Salesforce para garantizar que los procesos desarrollados / configurados cumplen con las directrices de Salesforce, además de asegurar un rendimiento óptimo. El proveedor debe garantizar el cumplimiento de los mismos.	R25001
Infraestructura y rendimiento	Funcional	Requisitos técnicos & Licenciamiento	El proveedor deberá tener en cuenta para la implantación los siguientes puntos: - Licenciamiento que dispone Aigües de Barcelona para la implantación del proyecto. - Espacio de datos y ficheros disponibles, para ayudar a Aigües de Barcelona en políticas de archivado.	R25002
Ofuscación de datos	Funcional	Enmascarado de datos de entornos no productivos	Los entornos no productivos que sean copia de producción se requiere que los datos de clientes se enmascaren. Esto permite que en entornos no productivos no se identifique datos reales de clientes.	R25003
Infraestructura y rendimiento	Funcional	Control de plataforma	Tarea de soporte al equipo de arquitectura de Aigües de Barcelona para que puedan configurar desde un sistema externo un tipo de sonda / monitorización de los servicios de Salesforce.	R25004

5.1.1.26 Seguridad

El nuevo CRM debe permitir la gestión del acceso a la información por parte de los usuarios, procesos de auditoría que reflejen los cambios en datos del sistema, posibilidad de encriptación de datos.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Acceso a la información	Funcional	Garantizar que los usuarios visualizan la información adecuada	<p>Salesforce ofrece de forma estándar diferentes mecanismos para permitir la gestión del acceso a la información de la plataforma por parte de los usuarios.</p> <p>El proveedor ha de indicar de forma tentativa los módulos que ofrece la plataforma para cubrir los diferentes accesos a los datos.</p>	R26001
Login de usuarios	Funcional	Login de usuarios internos de Aigües de Barcelona mediante el directorio corporativo	La nueva plataforma ha de permitir el uso de un login único para los usuarios que pertenecen a Aigües de Barcelona, permitiendo disponer de un login único corporativo.	R26002
Login de usuarios	Funcional	Login de usuarios Contact Center	La nueva plataforma ha de permitir el login de los usuarios del Contact Center, con un login federado en los sistemas de Aguas de Barcelona. Estos usuarios son externos a Aigües de Barcelona.	R26003
Login de usuarios	Integración	Login de usuarios	Salesforce se ha de integrar con el sistema de federación de usuarios para permitir el login de usuarios con la plataforma de usuarios de Aigües de Barcelona.	R26004
Acceso a la información	Funcional	Garantizar los accesos vía API	<p>La plataforma ha de ofrecer mecanismos para garantizar los accesos por API a las diferentes funcionalidades. Este punto seguirá las directrices del departamento de seguridad y arquitectura.</p> <p>El proveedor debe indicar la solución que recomienda para la securización de las comunicaciones.</p>	R26005
Auditoría de cambios	Funcional	Permitir tener una trazabilidad de los cambios en datos	<p>Salesforce ha de ofrecer una auditoría de los cambios de información. El uso y tiempo de permanencia lo marcará Aigües de Barcelona con el licenciamiento contratado.</p> <p>El proveedor debe indicar la solución que recomienda para llevar a cabo esta funcionalidad.</p>	R26006

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Encriptación datos	Funcional	Disponer de datos encriptados	<p>La plataforma ha de ofrecer la encriptación de datos, de tal forma que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enmascarado de datos para determinados usuarios. - Cifrado de datos en reposo. <p>El proveedor ha de indicar la recomendación de la solución, aunque estará relacionado con el licenciamiento que finalmente contrate Aigües de Barcelona.</p>	R26007
Baja de usuarios por inactividad	Funcional	Proceso automático de inactivación de usuarios por inactividad	Se necesita que se disponga de un proceso, lo más automático posible, que permita cada X meses evaluar el acceso de los usuarios a la plataforma y, aquellos que se consideren que están inactivos, se proceda a su inactivación de la plataforma.	R26008

5.1.1.27 Desarrollo y ciclo de vida de la plataforma

La nueva plataforma ha de ofrecer diferentes entornos para cubrir las diferentes etapas del ciclo de desarrollo. Será necesario establecer una política de gestión de despliegue de nuevas funcionalidades entre entornos.

Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Código
Configuración y desarrollo	Funcional	Entornos / Sandboxes de desarrollo	<p>La nueva plataforma ha de ofrecer diferentes entornos para cubrir las diferentes etapas del ciclo de desarrollo. Se debe definir los entornos necesarios para llevar a cabo las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entorno para el desarrollo de funcionalidades. - Entorno para la consolidación de desarrollos (merge). - Entorno de pruebas (integradas / UAT). - Entorno preproductivo y preparación de releases. <p>El modelo final de gestión de entornos se revisará y consensuará con el departamento de TI de Aigües de Barcelona.</p> <p>Se necesita que el proveedor recomiende una solución de trabajo.</p>	R27001
Configuración y desarrollo	Funcional	Gestión de promoción de desarrollos entre entornos	<p>Será necesario establecer una política de gestión de despliegue de nuevas funcionalidades entre entornos.</p> <p>El proveedor deberá adaptarse a las directrices marcadas desde el equipo de release management interno. Se prepararán los paquetes de despliegue, integrado con GIT corporativo y promoción entre entornos con Jenkins.</p>	R27002
Configuración y desarrollo	Funcional	Repositorio de metadata	<p>Otro punto a tener en cuenta es la disposición de un repositorio GIT para almacenar y controlar los metadata de Salesforce en los diferentes despliegues realizados.</p>	R27003

5.1.1.28 Entornos

El proveedor debe definir en su propuesta el marco de entornos de trabajo que requieren para la realización del proyecto.

La configuración de estos entornos de desarrollo deberá cumplir con los estándares de arquitectura y plataforma tecnológica vigentes de Aigües de Barcelona.

El proveedor será responsable de operar adecuadamente los diferentes entornos de desarrollo que sean requeridos para la prestación del servicio.

5.1.1.29 Integraciones

El proveedor ha de tener en cuenta los elementos de arquitectura que va a disponer Aigües de Barcelona para realizar las integraciones entre el CRM y los diferentes sistemas con los que se requiere una conexión:

- API Manager, que se encargará de disponibilizar las diferentes APIs para que los sistemas puedan consumir de forma online y síncrona.
- BUS – Kafka, donde se dispondrá de un BUS de comunicaciones para intercambiar datos de forma asíncrona entre sistemas.
- Middleware, que se utilizará para la carga y extracción de datos en el CRM de forma masiva.

Los despliegues necesarios sobre esta plataforma de integración son objeto del lote3 de la presente licitación y, por tanto, no se incluyen como tareas en este Lote1.1.

El proveedor deberá seguir los estándares de seguridad y comunicaciones que se indiquen desde el área de arquitectura de Aigües de Barcelona y definidas en la fase de Discovery del proyecto:

- Comunicaciones seguras HTTPS.
- Autenticación de los sistemas (credenciales, certificados, etc.).
- Conexión a los sistemas OnPremise dentro de la red privada.

En la respuesta a la licitación, el proveedor debe detallar la recomendación para garantizar las comunicaciones seguras entre Salesforce y los sistemas de Aigües de Barcelona, en base a la configuración y capacidades que ofrece la plataforma.

Las integraciones detectadas se han clasificado de la siguiente forma:

- Online, serán integraciones que requieren envíos entre sistemas de forma síncrona y/o asíncrona, desencadenados por una operativa en el sistema origen de generación de la petición.
- Batch, serán integraciones que corresponden a:
 - Carga de ficheros en el CRM generados por sistemas terceros.
 - Extracción de datos del CRM para que sean cargados por sistemas terceros.
 - Procesos de reenvíos de integraciones sensibles que no se han podido procesar de forma online.

Durante la fase de Discovery del proyecto, y con el soporte del equipo de arquitectura, se definirá el mejor mecanismo de integración para cada una de las integraciones detectadas. Adicionalmente, estas integraciones estarán sujetas a ampliaciones de la definición actual con la incorporación de los procesos en el nuevo CRM.

Tal como se podrá ver a continuación, las integraciones actuales no están estructuradas bajo el estándar REST API, dado que actualmente son SOAP API y con las limitantes de la versión del CRM actual. Es por ello, que el proveedor deberá seguir las directrices de normalización y estandarización de los nuevos servicios que se provean. Los puntos a tener en cuenta son:

- Formatos unificados de campos (por ejemplo, campos de tipo fecha, numéricos, etc.).
- Formato de los mensajes y nomenclatura de campos.
- Definición de integraciones en formato estándar REST.

A continuación, se incluye la tabla de las integraciones detectadas y necesarias para la implantación del proyecto:

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Maestro de integraciones	Se necesita que en Salesforce se puedan registrar las diferentes integraciones con los sistemas, de tal forma que permita registrar información como: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la integración. - Endpoint. - Sistema. - Integración activa / inactiva (modo contingencia unitaria). - Auditoría de trazas activa. - Aviso en caso de lentitud con un umbral definido. - Aviso en caso de no conectividad. 	N/A	N/A	N/A	R29001
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Maestro de integraciones	Se necesita configurar parámetros de contingencia por sistema de conexión, para poder inactivar todas las integraciones con un sistema en concreto (Modo contingencia). Este modo contingencia, avisará al usuario	N/A	N/A	N/A	R29002

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				que no se puede realizar la integración con el sistema tercero.				
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Registro de eventos	<p>Se necesita configurar una entidad para el registro de los eventos / auditoría de integraciones. Esto permitirá registrar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la integración. - Fecha de inicio. - Fecha de fin. - Duración. - Parámetros de entrada. - Parámetros de salida. - Sistema integrado. 	N/A	N/A	N/A	R29003
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Registro de eventos	<p>Desarrollo de un Framework de integraciones, de tal forma que permita registrar las integraciones entrantes y salientes en la entidad de registro de eventos. Esto permitirá tener una traza completa de las integraciones en el CRM y detectar posibles problemáticas.</p> <p>El proveedor debe detallar la solución que prevé utilizar.</p>	N/A	N/A	N/A	R29004
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Gestión servicio	<p>Creación de un reporte de monitorización que se envíe automáticamente con el resumen de las integraciones realizadas durante el día.</p> <p>Durante la fase de análisis se determinará la información a recuperar en el informe.</p>	N/A	N/A	N/A	R29005

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Registro de eventos avanzado	El proveedor debe indicar las capacidades de Event Monitoring que puede ofrecer para el registro de las integraciones, si finalmente Aigües de Barcelona contrata dicho módulo. Así como, las capacidades de integración con otros sistemas para explotar la información proporcionada.	N/A	N/A	N/A	R29006
CRM	INT001	Integración	Actualización de clientes	Integración entre Salesforce y SICAB para enviar la información de clientes del CRM a SICAB. Esta integración se utiliza tanto para el alta de clientes, como para la modificación de datos que se producen en el CRM.	Online	CRM	SICAB	R29007
CRM	INT001	Integración	Creación de cliente	Integración entre Salesforce y SAP para enviar la creación del cliente de CRM a SAP, de tal forma que puedan tener el cliente para las gestiones transaccionales.	Online	CRM	SAP	R29008
CRM	INT001	Integración	Política de reenvío	El nuevo CRM ha de ofrecer la capacidad que esta integración pueda gestionar una política de reenvío al final del día, donde se recogerán todas aquellas peticiones que han dado error y se reenviarán al sistema destino.	Batch	CRM	SAP / SICAB	R29009
CRM	INT002_1	Integración	Actualización de instalaciones	Integración entre Salesforce y SAP para recibir la información de instalaciones de SAP. Esto proporcionará al CRM la información de las instalaciones y permitirá trabajar con esta información desde el propio CRM. Esta integración sirve para la sincronización de las instalaciones entre ambos sistemas.	Online	SAP	CRM	R29010

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				(*) Posible ampliación de información para actualizar los datos de las instalaciones de SAP.				
CRM	INT002_2	Integración	Actualización de contratos de acometida	<p>Integración entre Salesforce y SAP para recibir la información de contratos de acometida de SAP. Esto proporcionará al CRM la información de contratos de acometida y permitirá trabajar con esta información desde el propio CRM.</p> <p>Esta integración sirve para la sincronización de contratos de acometida entre ambos sistemas.</p> <p>(*) Posible ampliación de información para actualizar los datos de contratos de acometida de SAP.</p>	Online	SAP	CRM	R29011
CRM	INT003	Integración	Actualización de destinos	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir la información de destinos de SICAB. Esto proporcionará al CRM la información de destinos, permitiendo unirlos con las instalaciones, y disponibilizar los datos para la operativa dentro del CRM.</p> <p>Esta integración sirve para la sincronización de los destinos entre ambos sistemas.</p>	Online	SICAB	CRM	R29012
CRM	INT003_2	Integración	Actualización de póliza ramal	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir la información de las pólizas ramales de SICAB. Esto permitirá al CRM poder enlazar los destinos con su instalación asociada de SAP, teniendo una visión	Online	SICAB	CRM	R29013

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				completa en el CRM de destino - instalación - finca.				
CRM	INT003_3	Integración	Actualización de batería de destinos	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir la información de las baterías de destinos de SICAB. Esto permitirá disponibilizar la estructura de baterías a los que está asociado un destino.	Online	SICAB	CRM	R29014
CRM	INT004	Integración	Actualización de calles	Integración entre Salesforce y SAP para recibir el maestro de calles desde SAP. Esto permitirá disponer de un único maestro de calles y que podrá utilizar el CRM.	Online	SAP	CRM	R29015
CRM	INT005	Integración	Actualización de fincas	Integración entre Salesforce y SAP para recibir los datos de fincas que residen en SAP.	Online	SAP	CRM	R29016
CRM	INT005_2	Integración	Actualización datos particulares finca	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir las particularidades de una finca.	Online	SICAB	CRM	R29017
CRM	INT007	Integración	Consulta alarmas instalación - Cliente	Integración entre Salesforce y SAP para que desde el CRM se puedan solicitar las alarmas asociadas a las instalaciones de los clientes.	Online	CRM	SAP	R29018
CRM	INT008	Integración	Consulta alarmas contrato suministro	Integración entre Salesforce y SICAB para que desde el CRM se puedan solicitar las alarmas asociadas a un contrato de suministro.	Online	CRM	SICAB	R29019
CRM	INT013	Integración	Solicitar indemnización	Integración entre Salesforce y SICAB para que se pueda solicitar una indemnización de	Online	CRM	SICAB	R29020

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				un contrato de suministro dentro del proceso de reclamaciones de clientes.				
CRM	INT020_WS	Integración	Detalle de la póliza de suministro para reclamaciones comerciales	<p>Nueva integración entre Salesforce y SICAB para solicitar datos adicionales a SICAB de la póliza de suministro y que son necesarios para las reclamaciones comerciales.</p> <p>Esta integración incluye información adicional de Telelectura y que dispone SICAB.</p>	Online	CRM	SICAB	R29021
CRM	INT022	Integración	Recuperar facturas de suministro	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recuperar las facturas de suministro existentes en SICAB.</p> <p>Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos.</p> <p>Objetivo ampliación: recuperar más información de las facturas y permitir sustituir apantallamientos.</p>	Online	CRM	SICAB	R29022
CRM	INT023	Integración	Inhibir acciones de cobro	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para solicitar a SICAB que se inhiban las acciones de cobro para un suministro.</p> <p>Durante la fase de Discovery, se quiere revisar el proceso de inhibir el cobro de una factura, con el objetivo de mejorar dicho proceso.</p>	Online	CRM	SICAB	R29023

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	INT028	Integración	Cierres de suministro	<p>Integración entre Salesforce y SAP para recibir la información de la ejecución de cierres y aperturas que se realizan en SAP. Esta integración corresponde a toda la gestión de averías que tienen una afectación masiva, permitiendo el registro y sincronización de los problemas masivos que se están gestionando en SAP.</p> <p>En este proceso de integración, se debe tener en cuenta también todo el cálculo de destinos a partir de la información que envía SAP; además de poder iniciar el proceso de comunicación al cliente mediante el motor de avisos. SAP únicamente se encarga de enviar las instalaciones / fincas afectadas, por lo que Salesforce se debe encargar de calcular los destinos afectados y que están asociados a dichas instalaciones.</p>	Online	SAP	CRM	R29024
CRM	INT030	Integración	Solicitar un trabajo técnico (OT)	Integración entre Salesforce y SICAB para solicitar una orden de trabajo a realizar en Sistemáticos.	Online	CRM	Sistemáticos	R29025
CRM	INT030	Integración	Solicitar avería interior	Integración entre Salesforce y SICAB para solicitar una avería interior realizar en Averías	Online	CRM	Averías	R29026
CRM	INT030	Integración	Solicitar una avería exterior	Integración entre Salesforce y SAP para solicitar la creación de una avería exterior y que afecta a varios puntos de suministro.	Online	CRM	SAP	R29027
CRM	INT030	Integración	Política de reenvío	El nuevo CRM ha de ofrecer la capacidad que esta integración pueda gestionar una política de reenvío al final del día, donde se	Batch	CRM	SAP / SICAB	R29028

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				recogerán todas aquellas peticiones que han dado error y se reenviarán al sistema destino.				
CRM	INT035	Integración	Consulta de un trabajo técnico	Integración entre Salesforce y SAP para consultar el estado de una avería en SAP. Esta información se utiliza en el CRM actual para visualizar los datos "virtualizados" en el CRM sin tener que acceder a SAP.	Online	CRM	SAP	R29029
CRM	INT035	Integración	Consulta de un trabajo técnico	Integración entre Salesforce y Sistemáticos para consultar el estado de una orden de trabajo en SICAB / Sistemáticos. Esta información se utiliza en el CRM actual para visualizar los datos "virtualizados" en el CRM sin tener que acceder a Sistemáticos.	Online	CRM	Sistemáticos	R29030
CRM	INT038	Integración	Recepción del cierre de un trabajo técnico	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el cierre de una orden de trabajo que se ha solicitado previamente.	Online	Sistemáticos	CRM	R29031
CRM	INT038	Integración	Recepción del cierre de un trabajo técnico	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el cierre de una avería interior que el cliente ha realizado la apertura previamente.	Online	Averías	CRM	R29032
CRM	INT038	Integración	Recepción del cierre de un trabajo técnico	Integración entre Salesforce y SAP para recibir el cierre de una avería abierta desde Salesforce, dado que la actuación ya se ha finalizado. En este punto se cierra la reclamación técnica asociada.	Online	SAP	CRM	R29033
CRM	INT041	Integración	Derivar una solicitud	Integración entre Salesforce y SAP para derivar la gestión de una solicitud desde el CRM. Durante la implantación del proyecto, se	Online	CRM	SAP	R29034

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>abordarán cambios en la integración existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos.</p> <p>Objetivo ampliación: mejora de los datos para la parte de instalaciones.</p>				
CRM	INT042	Integración	Respuesta de solicitud derivada	<p>Integración entre Salesforce y SAP para recibir la respuesta de una gestión que se ha derivado previamente a SAP.</p> <p>Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos.</p> <p>Objetivo ampliación: mejora de los datos para la parte de instalaciones.</p>	Online	SAP	CRM	R29035
CRM	INT043_1	Integración	Detalle de contrato y oferta finca	<p>Integración entre Salesforce y SAP para consultar el detalle de un contrato y oferta, a partir de un contrato de acometida.</p> <p>Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos.</p>	Online	CRM	SAP	R29036
CRM	INT043_2	Integración	Detalle de contrato y oferta finca	<p>Integración entre Salesforce y SAP para consultar el detalle de un contrato y oferta, a partir del identificador de oferta.</p> <p>Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración</p>	Online	CRM	SAP	R29037

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos.				
CRM	INT044	Integración	Subida de documentos al gestor documental	Integración entre Salesforce y Content Manager para anexar / actualizar documentos al gestor documental. Los ficheros se envían actualmente en Base64. En la fase de Discovery se evaluará la forma de gestionar los ficheros y el tiempo que residirán en Salesforce. Adicionalmente, se tratará la forma de registrar que el fichero no está en Salesforce y está en el gestor documental.	Online	CRM	Content Manager	R29038
CRM	INTXXX	Integración	Recuperar listado de ficheros del gestor documental	Integración entre Salesforce y Content Manager para permitir recuperar la lista de ficheros asociados a un contenedor.	Online	CRM	Content Manager	R29039
CRM	INTXXX	Integración	Recuperar el detalle de un fichero del gestor documental	Integración entre Salesforce y Content Manager para recuperar el detalle de un fichero, tanto sus atributos como el contenido del mismo.	Online	CRM	Content Manager	R29040
CRM	INTXXX	Integración	Búsqueda de ficheros del gestor documental	Integración entre Salesforce y Content Manager para realizar búsquedas de ficheros por atributos en el gestor documental.	Online	CRM	Content Manager	R29041
CRM	INTXXX	Integración	Actualización de metadata de un fichero en el	Integración entre Salesforce y Content Manager para actualizar los metadata de un fichero que ya se encuentra en el gestor	Online	CRM	Content Manager	R29042

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
			gestor documental	documental. Adicionalmente, ha de permitir cambiar / actualizar el fichero existente en el gestor documental. Esta integración ya existe a día de hoy, deberá ser un método dentro de la INT044.				
CRM	INTXXX	Integración	Subida de documentos al gestor documental	Integración para la subida de cualquier documento registrado en el CRM al gestor documental de forma Batch / Asíncrona. En la fase de Discovery se evaluará la forma de gestionar los ficheros y el tiempo que residirán en Salesforce. Adicionalmente, se tratará la forma de registrar que el fichero no está en Salesforce y está en el gestor documental.	Batch	CRM	Content Manager	R29043
CRM	INT049_2	Integración	Creación de contactos de salida	Integración entre Salesforce y SAP para recibir contactos de salida o interacciones salientes al cliente que se han generado desde SAP.	Online	SAP	CRM	R29044
CRM	INT049_3	Integración	Creación de contactos de salida	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para recibir los contactos de salida / interacciones salientes realizadas con los clientes desde SICAB. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración. Durante la fase de Discovery, se evaluará la	Batch	SICAB	CRM	R29045

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				capacidad de los sistemas terceros para que puedan integrarse con el CRM de formal online.				
CRM	INT051	Integración	Actualización datos cobro contrato suministro	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir en el CRM actualizaciones de cambios de forma de cobro realizados directamente en SICAB. Durante la fase de Discovery se evaluará mejoras sobre el proceso de cambio de cuenta bancaria cuyo origen es SICAB.	Online	SICAB	CRM	R29046
CRM	INT053	Integración	Cambio datos correspondencia	Integración entre Salesforce y SICAB para enviar desde el CRM cambios en la dirección de correspondencia de un contrato de suministro.	Online	CRM	SICAB	R29047
CRM	INT054	Integración	Actualizar cliente VIP, Sensible o Gran Consumo	Integración entre Salesforce y SICAB para enviar la información de cliente singular disponible en el CRM a SICAB. Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre sistemas para la inclusión de nuevos campos. El objetivo es bajar información de segmentación de clientes / contratos a SICAB.	Online	CRM	SICAB	R29048
CRM	INTXXX	Integración	Actualizar cliente marcas de MDM	Mediante esta interfaz entre Salesforce y MDM se pretende obtener marcas existentes en MDM, como la de gran consumidor. Durante la fase de análisis del proyecto, se	Batch	MDM	CRM	R29049

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				determinará si será una nueva integración o la ampliación de una ya existente.				
CRM	INT056	Integración	Personas vivienda - ACA	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir la información del número de personas en la vivienda que dispone SICAB.	Online	SICAB	CRM	R29050
CRM	INT059	Integración	Importe anual facturado	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para recibir el importe total facturado por año para cada uno de los clientes. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	SICAB	CRM	R29051
CRM	INT060	Integración	Consumo anual	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para recibir el consumo total por año para cada uno de los clientes. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	SICAB	CRM	R29052
CRM	INT061	Integración	Eliminar una orden de trabajo	Integración entre Salesforce y SICAB para solicitar el borrado de una orden de trabajo que se ha solicitado previamente desde el CRM.	Online	CRM	Sistemáticos	R29053
CRM	INT063	Integración	Actualización de contratos / pedidos SAP	Integración entre Salesforce y SAP para recibir las actualizaciones de los contratos / pedidos que existen en SAP.	Online	SAP	CRM	R29054
CRM	INT064	Integración	Actualización marca opúsculo y cesión de datos	Integración entre Salesforce y SICAB para enviar los cambios en las marcas de cesión de datos y opúsculo que se han modificado en el CRM.	Online	CRM	SICAB	R29055

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				Durante la fase de Discovery se evaluará la incorporación de nueva información necesaria.				
CRM	INT064	Integración	Política de reenvío	El nuevo CRM ha de ofrecer la capacidad que esta integración pueda gestionar una política de reenvío al final del día, donde se recogerán todas aquellas peticiones que han dado error y se reenviarán al sistema destino.	Batch	CRM	SICAB	R29056
CRM	INT065	Integración	Creación de finca desde una solicitud	Integración entre Salesforce y SAP para solicitar la creación de una finca desde el CRM, necesario para las solicitudes de nuevas acometidas.	Online	CRM	SAP	R29057
CRM	INT066	Integración	Actualización de documento de identidad	Integración entre Salesforce y SAP para cambiar el documento de identidad de clientes desde el CRM.	Online	CRM	SAP	R29058
CRM	INT066	Integración	Actualización de documento de identidad	Integración entre Salesforce y SICAB para cambiar el documento de identidad de clientes desde el CRM.	Online	CRM	SICAB	R29059
CRM	INT067	Integración	Actualización de contratos de suministro	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir nuevos contratos y/o actualizaciones de ya existentes cuyo origen es SICAB. Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos (roles existentes en SICAB asociados a los contratos, dirección de correspondencia, fiscal, etc.).	Online	SICAB	CRM	R29060

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	INT069	Integración	Conversión cliente potencial	Integración entre Salesforce y SAP para enviar cambios de un cliente potencial a SAP.	Online	CRM	SAP	R29061
CRM	INT071	Integración	Detalle pedido SAP	Integración entre Salesforce y SAP para obtener los detalles de un pedido de SAP y poder mostrarlo en el CRM.	Online	CRM	SAP	R29062
CRM	INT072	Integración	Actualización variantero	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir cambios sobre el variantero de calles que dispone SICAB.	Online	SICAB	CRM	R29063
CRM	INT073	Integración	Obtención de clientes singulares	Integración entre Salesforce y GIS para saber los clientes singulares asociados a un ramal.	Online	GIS	CRM	R29064
CRM	INT074	Integración	Carga de alarmas	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para recibir las alarmas de contratos que se originan en SICAB. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	SICAB	CRM	R29065
CRM	INT075	Integración	Creación de casos desde autoservicio	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir en el CRM casos que se han gestionado desde la herramienta de autoservicio.	Online	SICAB	CRM	R29066
CRM	INT075	Integración	Herramienta de autoservicio	Actualmente, por cada generación de documento de pago se crea en el CRM actual un contacto de entrada por cada documento. Se necesita que únicamente se genere un registro de interacción con todos los documentos generados.	Online	SICAB	CRM	R29067

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	INT076_1	Integración	Cientes retail - LOPD, Robinson y seguros	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para la actualización de las marcas de LOPD, Robinson y seguros. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	SICAB	CRM	R29068
CRM	INT076_2	Integración	Cientes retail - LOPD, Robinson y seguros	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para la exportación de cambios de las marcas de LOPD, Robinson y seguros que se han producido en el CRM. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	CRM	SICAB	R29069
CRM	INT077	Integración	Consulta consumos, lecturas y facturas	Integración entre Salesforce y SICAB para obtener la información de lecturas, consumos y facturas que dispone SICAB. Un punto a tener en cuenta es que esta integración será susceptible de modificación durante el proyecto para la ampliación de nuevos atributos y poder ampliar la visión del contrato dentro del CRM. Objetivo ampliación: recuperar información adicional del contrato y permitir sustituir apantallamientos con SICAB, descritos en el macroproceso de Apantallamientos.	Online	CRM	SICAB	R29070
CRM	INT077_1	Integración	Digitalización de contratos	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para la carga de la información de contratos digitalizados y las marcas de LOPD.	Batch	SICAB	CRM	R29071

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.				
CRM	INT080	Integración	Bonificación fondo solidaridad	Integración entre Salesforce y SICAB para enviar desde el CRM los cambios aplicables a la gestión de bonificación fondo solidaridad (BFS).	Online	CRM	SICAB	R29072
CRM	INT082	Integración	Campañas de Mailing	<p>Cargas de clientes para realización de campañas email.</p> <p>El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración, teniendo en cuenta la realización de campañas mediante Marketing Cloud.</p> <p>A tener en cuenta que el origen de estas campañas será:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos del CRM. - Datos de SICAB. - Datos de un sistema tercero que genera unos tokens que se requieren enviar en la comunicación al cliente. 	Online	CRM	Módulos Comunes	R29073
CRM	INT082	Integración	Videobilling	<p>Cargas de clientes para realización de campañas email.</p> <p>El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración, teniendo en cuenta la realización de campañas mediante Marketing Cloud.</p>	Batch	CRM	CSV	R29074

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>A tener en cuenta que el origen de estas campañas será:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos del CRM. - Datos de SICAB. - Datos de un sistema tercero que genera unos tokens a enviar en la comunicación. 				
CRM	INT083	Integración	Asignaciones de contratos a usuarios registrados	<p>Integración Batch para la carga de CSV de asignaciones de contratos y usuarios registrados.</p> <p>El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.</p>	Batch	CSV	CRM	R29075
CRM	INT084	Integración	Extracción contratos asignados para MDM	<p>Integración Batch para la extracción de contratos asignados que se requieren en el BigData de MDM.</p> <p>El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.</p>	Batch	CRM	CSV	R29076
CRM	INT085	Integración	Firma digital de documentos SICAB	Integración entre Salesforce y SICAB para que desde SICAB se informe de los documentos que hay que firmar de forma digital.	Online	SICAB	CRM	R29077
CRM	INT089	Integración	Firma digital - EN DESARROLLO	Integración entre Salesforce y SICAB para permitir cambios en el método de firma de documentos.	Online	CRM	SICAB	R29078
CRM	INT088	Integración	Firma digital - EN DESARROLLO	Integración entre Salesforce y el proveedor de firma digital para realizar el envío y	Online	CRM	Fuse	R29079

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				anulación de las peticiones de firma de un cliente / contrato.				
CRM	INT088	Integración	Política de reenvío	El nuevo CRM ha de ofrecer la capacidad que esta integración pueda gestionar una política de reenvío al final del día, donde se recogerán todas aquellas peticiones que han dado error y se reenviarán al sistema destino.	Batch	CRM	Fuse	R29080
CRM	INT087	Integración	Firma digital - EN DESARROLLO	Integración entre Salesforce y el proveedor de firma digital para recibir el estado de la firma de los documentos enviados.	Online	Fuse	CRM	R29081
CRM	Contratación Digital	Integración	Contratación Digital - EN DESARROLLO	Integración entre Salesforce y SICAB para poder recuperar la lectura y consumo para la liquidación dentro del proceso de cambio de titular.	Online	CRM	SICAB	R29082
CRM	Contratación Digital	Integración	Contratación Digital - EN DESARROLLO	Integración entre Salesforce y SICAB para realizar las peticiones de cambio de titular. Dispone de dos modos de funcionamiento: - Validación datos entrada de Salesforce. - Confirmar el cambio de titular.	Online	CRM	SICAB	R29083
CRM	Contratación Digital	Integración	Contratación Digital - EN DESARROLLO	Integración entre Salesforce y SICAB para realizar las peticiones de alta de suministro. Dispone de dos modos de funcionamiento: - Validación datos entrada de Salesforce. - Confirmar el alta de suministro.	Online	CRM	SICAB	R29084

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	Contratación Digital	Integración	Contratación Digital - EN DESARROLLO	Integración entre Salesforce y Área de Clientes para realizar una extracción de las firmas digitales que se disponen en el CRM y su posterior carga en el sistema de la Área de Clientes. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	CRM	Área de Clientes	R29085
CRM	INTXXX	Integración	Administradores de contratos	Nueva interfaz a definir durante el proyecto o ampliación de alguna existente (se determinará durante la fase de análisis). Mediante esta interfaz entre Salesforce y SICAB se obtendrán los datos de administradores de contratos que actualmente el maestro es SICAB.	Online	SICAB	CRM	R29086
CRM	INTXXX	Integración	Ofertas SAP	Nueva interfaz a definir durante el proyecto o ampliación de alguna existente (se determinará durante la fase de análisis). Mediante esta interfaz entre Salesforce y SAP se obtendrán los datos de las ofertas para disponer de dicha información en el CRM.	Online	SAP	CRM	R29087
CRM	INTXXX	Integración	Impresor	Nueva interfaz para permitir la impresión de los documentos de cartas de reclamaciones y la impresión de duplicados de documentos en Gestor Documental. Durante la fase de Discovery se analizará el tipo de integración, en base a la solución que	Batch	CRM	Impresor	R29088

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				dispone Aigües de Barcelona dentro del mapa de arquitectura de sistemas.				
CRM	TOKENIZADOR	Integración	Acceso al apantallamiento de Telelectura	Integración entre Salesforce y Tokenizador para obtener un token de acceso al sistema de Telelectura. Sin la obtención de este token, no se puede acceder a la visualización de datos en la WEB de Telelectura (MDM).	Online	CRM	Tokenizador	R29089
CRM	Alarmas MDM	Integración	Alertas MDM	Alertas MDM - Calidad lectura Integración entre Salesforce y MDM para que desde el CRM se puedan solicitar las alarmas asociadas a MDM que indican la calidad de la lectura en el punto de suministro.	Online	CRM	Fuse	R29090
CRM	INTXXX	Integración	MDM	Integración entre el CRM y MDM para recuperar la visión general del cliente en MDM (última lectura de cada contrato del cliente).	Online	CRM	MDM	R29091
CRM	INTXXX	Integración	MDM	Integración entre el CRM y MDM para recuperar las lecturas diarias del cliente y contrato.	Online	CRM	MDM	R29092
CRM	INTXXX	Integración	MDM	Integración entre CRM y MDM para recuperar las lecturas horarias por cliente y contrato en un determinado rango de fechas.	Online	CRM	MDM	R29093
CRM	OV_INT001	Integración	Actualización datos cobro contrato suministro	Integración entre Salesforce y SICAB para actualizar la información de pago de un contrato de suministro.	Online	CRM	SICAB	R29094

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	OV_INT004	Integración	Carga de facturas	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para la carga de notificación de facturas generadas durante el día en SICAB. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	SICAB	CRM	R29095
CRM	CITA_PREVIA	Integración	Carga de citas solicitadas en el sistema de citas previas	Actualmente, existe un proceso batch de carga / envío de citas desde el sistema de Cita Previa al CRM. Durante la implantación del proyecto, esta integración de envío de citas se requiere convertir a una integración online, de tal forma que la cita solicitada por el cliente viaje a Salesforce. Una vez el CRM reciba la petición, registrará la cita en el sistema para tener trazada la solicitud y, de forma posterior, poder vincular la atención con la cita previa solicitada. Gracias a esta integración, la consulta de citas se podrá realizar desde el propio CRM, sin necesidad de integraciones adicionales.	Online	Cita Previa	CRM	R29096
CRM	CITA_PREVIA	Integración	Gestión de citas previas desde el CRM	Para la creación y/o modificación de citas ya planificadas, no se prevé una integración nueva. Esta funcionalidad se cubrirá por el apantallamiento del sistema de cita previa (descrito en el macroproceso de Apantallamientos).	N/A	Cita Previa	CRM	R29097
CRM	CITA_PREVIA	Integración	Gestión de citas previas desde el CRM	Desde el propio CRM se ha de permitir que un usuario pueda realizar la cancelación de una cita previa solicitada por un cliente, de	Online	CRM	Cita Previa	R29098

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>tal forma que no se necesite realizar el apantallamiento.</p> <p>Es por ello que se necesita una integración online para que desde Salesforce se pueda hacer una solicitud al sistema de cita previa para anular y liberar la cita previa que está planificada.</p> <p>Durante la fase de Discovery se definirá dicha integración.</p>				
CRM	QMATIC	Integración	Generación de casos online desde el dispensador de turnos	<p>Durante la implantación de este proyecto se revisará la creación de una integración online para que el dispensador de turnos pueda generar casos para que sean atendidos por los agentes.</p> <p>Durante la fase de análisis se revisará la forma de integración y los datos necesarios para su implantación. Adicionalmente, se evaluará si el sistema dispone de un conector propio o bien se ha de realizar mediante API.</p> <p>Integración entre Salesforce y QMATIC para la recepción de la atención y creación del caso asociado, proporcionando el contexto del cliente que disponga el dispensador de turnos.</p>	Online	QMATIC	CRM	R29099
CRM	QMATIC	Integración	Actualización de la atención en el dispensador de turnos	<p>Durante la implantación de este proyecto se revisará la creación de una integración online para que el CRM pueda actualizar el estado de la atención en el dispensador de turnos,</p>	Online	CRM	QMATIC	R290100

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>así como poder realizar la gestión de los dispensadores de turnos.</p> <p>Durante la fase de análisis se revisará la forma de integración y los datos necesarios para su implantación. Adicionalmente, se evaluará si el sistema dispone de un conector propio o bien se ha de realizar mediante API.</p> <p>Integración entre Salesforce y QMATIC para la actualización de la atención realizada en el dispensador de turnos, una vez el agente la de por finalizada.</p>				
CRM	Módulos comunes - SMS	Integración	Envío de SMS	Integración entre Salesforce y Módulos comunes para habilitar el canal de envío de SMS desde el propio CRM, utilizando el servicio que dispone Aigües de Barcelona.	Online	CRM	Módulos Comunes	R290101
CRM	Usuarios Aigües de Barcelona	Integración	Federación de usuarios	Integración con el sistema de autenticación de usuarios de Aigües de Barcelona, de tal forma que se permita el login de usuarios con los usuarios del dominio de Aigües de Barcelona para aquellos que son internos. Para los usuarios externos, se ha de permitir el acceso federado de los mismos.	Online	CRM	Identity Server	R290102
Área clientes	Área de Clientes	Funcional	Maestro de usuarios registrados	Actualmente, el CRM se encarga de tener el maestro de Usuarios Registrados en la Área de Clientes. En nuevo CRM se ha de disponer de los usuarios que están registrados en la Área de Clientes, para tener una visión completa de los clientes que tienen acceso a la misma.	N/A	N/A	N/A	R290103

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
Área clientes	OX_INT002	Integración	Login usuario Área de Clientes	<p>La gestión del acceso mediante usuario y password reside en el LDAP de Aigües de Barcelona, permitiendo validar que las credenciales en el login son correctas.</p> <p>Actualmente, desde la Área de Clientes se hace una petición de Login al CRM, y en función del modo de la integración de login, valida que el usuario esté activo en el CRM y las credenciales en LDAP. También, existe otro modo de login que únicamente se valida que el usuario está activo en el CRM y la validación de credenciales las gestiona el sistema origen de la Área de Clientes.</p> <p>Es por ello que se requiere la integración entre Salesforce y Área de Clientes para validar que el usuario está registrado en la plataforma Área de Clientes.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos. Esta integración, también, devuelve información del cliente y contratos para mostrarla en la página de inicio de la Área de Clientes.</p> <p>Un punto a tener en cuenta, es que ha de ser compatible con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validación de credenciales contra LDAP. - Validación del usuario sin LDAP. 	Online	Área de Clientes	CRM	R290104

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>Una ampliación detectada que no se cubre a día de hoy, será habilitar el login de usuarios dados de baja por no tener contratos en vigor y que puedan consultar el histórico de facturas (a definir el período de consulta).</p> <p>A tener en cuenta el bloqueo del usuario por introducción incorrecta del password. Punto a revisar en Discovery.</p>				
Área clientes	Acceso usuarios dados de baja	Funcional	Permitir a usuarios registrados que se dieron de baja	<p>Se ha de permitir el acceso a la Área de Clientes para usuarios que se dieron de baja y que no disponen de un contrato en vigor.</p> <p>La funcionalidad deseada es que se permita la validación en la Área de Clientes de estos usuarios, para permitir el acceso a la consulta de facturas anteriores a la baja del suministro.</p> <p>Desde la parte de portales, se expondrá una versión reducida de la Área de Clientes para permitir el acceso a este tipo de usuarios.</p>	N/A	N/A	N/A	R290105
Área clientes	OX_INT003	Integración	Alta usuario registrado	<p>Actualmente, desde la Área de Clientes se hace una petición de alta / registro de un cliente en la plataforma. Esta petición se realiza al CRM, que es el encargado de gestionar el alta del usuario registrado y proveer la información al LDAP, sistema que gestiona las credenciales de acceso.</p> <p>Se ha de crear un nuevo mecanismo para la gestión de altas de usuarios registrados en</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R290106

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>Salesforce, de tal forma que se permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar el usuario de Área de Clientes en Salesforce y que estará vinculado al cliente de Aigües de Barcelona. - Registrar las credenciales de acceso a la Área de Clientes en el LDAP. <p>Es por ello que se requiere la integración entre Salesforce y Área de Clientes para dar de alta un usuario registrado asociado a una póliza de suministro.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p>				
Área clientes	OX_INT003	Integración	Alta usuario registrado	Integración entre Salesforce y LDAP para la creación del usuario registrado en el directorio activo correspondiente.	Online	CRM	LDAP	R290107
Área clientes	OX_INT003	Funcional	Baja de usuario registrado	<p>Desde la Área de Clientes se permite la baja de usuarios por petición de cliente. Este proceso de baja requiere realizar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Baja del usuario registrado en el LDAP. - Marcar el usuario dado de baja en el CRM. - Inactivar el servicio de Factura Digital de los contratos del cliente, si lo tenían activo previamente. - Registrar la petición en Salesforce para tener trazabilidad de la interacción realizada. 	N/A	N/A	N/A	R290108

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>- Generar aviso de comunicación de baja.</p> <p>También, a tener en cuenta, que si un cliente se queda sin contratos activos, se deberá dar de baja automáticamente el UR asociado.</p> <p>Todo este proceso, actualmente se hace en la OX_INT003. El resto de las integraciones que se indican en el proceso se reutilizan / basan en módulos / integraciones ya descritas en este documento.</p>				
Área clientes	OX_INT005	Integración	Verificación datos de pago	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para validar que los datos de NIF, Contrato, Factura e Importe son válidos.</p> <p>Esta integración se llama durante el proceso de registro de un usuario.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R290109
Área clientes	OV_INT003	Integración	Verificación datos de pago	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para validar que los datos de NIF, Contrato, Factura e Importe son válidos.</p> <p>Esta integración se llama durante el proceso de registro de un usuario.</p>	Online	CRM	SICAB	R290110
Área clientes	OX_INT007	Integración	Listado de contratos de suministro	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para recuperar los contratos de suministro que tiene un usuario registrado y que puede visualizar en la Área de Clientes.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R290111

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.				
Área clientes	OX_INT008	Integración	Consulta detalle contrato	Integración entre Salesforce y Área de Clientes para recuperar el detalle de un contrato de suministro y mostrarlo en la Área de Clientes.	Online	Área de Clientes	CRM	R290112
Área clientes	OX_INT023	Integración	Cambio de domiciliación bancaria	Integración entre Salesforce y Área de Clientes para realizar un cambio en la domiciliación bancaria de un contrato de suministro. Esta información también ha de bajar al sistema SICAB.	Online	Área de Clientes	CRM	R290113
Área clientes	OX_INT023	Integración	Cambio de domiciliación bancaria	Integración entre Salesforce y SICAB para el envío de la información de cambio de cuenta bancaria. (*) Reutilización de la integración de cambio de datos bancarios ya descrita en requerimientos anteriores (INTOV_001)	Online	CRM	SICAB	R290114
Área clientes	OX_INT027	Integración	Reset password	Actualmente, este proceso está centralizado en el CRM, de tal forma que se puede hacer la recuperación de la contraseña. El proceso de reset de contraseña se encarga de generar un token válido y enviar un correo electrónico al usuario con un link con el token. Posteriormente, al realizar click en el link, la Área de Clientes se encargará de llamar a la OX_INT101 para validar el token y, a	Online	Área de Clientes	CRM	R290115

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>continuación, realizar la llamada a la integración de cambio de password.</p> <p>A tener en cuenta en este requerimiento la integración entre Salesforce y Área de Clientes para realizar la acción de reset de contraseña de un usuario.</p>				
Área clientes	OX_INT027	Integración	Reset password	Integración entre Salesforce y LDAP para la gestión del reset de password en el directorio activo.	Online	CRM	LDAP	R290116
Área clientes	OX_INT029	Integración	Gestión factura online	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para que un usuario registrado pueda gestionar la activación / desactivación del servicio de factura online.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p> <p>Esta información también ha de bajar al sistema SICAB.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R290117
Área clientes	OX_INT029	Integración	Gestión factura online	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para el envío de la información del servicio de Factura Digital a SICAB.</p> <p>(*) Reutilización de la integración de actualización de datos del contrato (INT054).</p>	Online	CRM	SICAB	R290118

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
Área clientes	OX_INT100	Integración	Registro de casos desde Área de Clientes	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para permitir la generación de casos para las solicitudes / consultas / reclamaciones que puedan abrir los clientes desde la Área de Clientes y desde el propio Siebel.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p> <p>Durante la implantación del proyecto, esta integración se dividirá en varios submetodos públicos, de tal forma que se pueda separar las diferentes lógicas.</p> <p>Adicionalmente, se incluirán nuevos campos para disponer de la información tabulada para el CRM. El objetivo es mejorar la integración actual para recoger el máximo de información posible en el caso y minimizar las acciones manuales que realizan los agentes.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R290119
Área clientes	OX_INT100	Integración	Mejorar el autoservicio	<p>Mejorar la experiencia de usuario con nuevas funcionalidades de autoservicio desde la plataforma Área de Clientes.</p> <p>Peticiones más transaccionales desde la Área de Clientes, permitiendo la generación del caso con los datos necesarios en el caso. Por ejemplo, apertura de una reclamación técnica</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R290120

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>con generación automática de la orden de trabajo.</p> <p>Durante la fase de Discovery se analizarán nuevos tipos de peticiones para mejorar el autoservicio.</p>				
Área clientes	OX_INT101	Integración	Gestión ofrecimiento Área de Clientes (Promo OV)	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para permitir la gestión de alta del usuario registrado y/o alta de la Factura Digital a partir de un ofrecimiento / promo.</p> <p>Adicionalmente, esta misma integración se utiliza para la validación del token de reset / cambio de password.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R290121
Área clientes	OX_INT102	Integración	Modificación datos básico contrato	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para que un usuario registrado pueda modificar cierta información del contrato de suministro.</p> <p>La información modificable es propiamente datos que se visualizan en la Área de Clientes, como alias de un contrato, si es un contrato favorito, etc.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R290122
Área clientes	OX_INT103	Integración	Modificación datos usuario / cliente	Integración entre Salesforce y Área de Clientes que permite modificar información del propio usuario registrado y/o datos básicos de la ficha del cliente.	Online	Área de Clientes	CRM	R290123

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>Esta integración podría requerir el envío de datos a SICAB para actualizar los datos del cliente que también están en dicho sistema.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p>				
Área clientes	OX_INT104	Integración	Cambio de contraseña	<p>Esta gestión de cambio de password se realiza desde la Área de Clientes hacia el CRM, que será el encargado de cambiar la password en LDAP.</p> <p>Debe existir la integración entre Salesforce y Área de Clientes para realizar la acción de cambio de contraseña de un usuario.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R290124
Área clientes	OX_INT104	Integración	Cambio de contraseña	Integración entre Salesforce y LDAP para comunicar el cambio de contraseña al directorio activo.	Online	CRM	LDAP	R290125
Área clientes	OX_INT105	Integración	Consulta histórico acciones / casos de un cliente	<p>Salesforce ha de proveer a la Área de Clientes la información de los casos que el cliente ha registrado en Aigües de Barcelona, independientemente del canal de apertura.</p> <p>Dentro de este requerimiento se ha de tener en cuenta que la información que se muestra actualmente en la Área de Clientes está "procesada" para mostrarla en ella. Existe un proceso de "traducción" de la información.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R290126

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				Mediante esta integración entre Salesforce y Área de Clientes para recuperar el histórico de casos de un cliente y visualizarlos en la Área de Clientes. Actualmente, existe una parametrización de traducción de los datos que están almacenados en el CRM a literales que se han de visualizar en la Área de Clientes.				
Área clientes	OX_INT105	Funcional	Consulta histórico acciones / casos de un cliente	En el CRM ha de existir un módulo de configuración para llevar a cabo las traducciones de las tipologías de casos al "idioma" / "mundo" Área de Clientes, permitiendo generar el contenido del historial de contactos / casos del cliente.	N/A	N/A	N/A	R290127
Área clientes	OX_INT106	Integración	Consulta configuración avisos del usuario registrado	Integración entre Salesforce y Área de Clientes para obtener la configuración de los avisos para un usuario registrado. Esta configuración es por tipo de aviso y canal (los avisos están agrupados bajo categorías, que es lo que acaba configurando el usuario. Ver macroproceso de avisos).	Online	Área de Clientes	CRM	R290128
Área clientes	OX_INT107	Integración	Modificación configuración avisos del usuario registrado	El CRM será el maestro de la configuración de avisos que el cliente desea que se le comuniquen, además de indicar el canal de envío. Esto requiere tener en cuenta los dos niveles de configuración siguientes: - Configuración por defecto para los usuarios registrados.	Online	Área de Clientes	CRM	R290129

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>- Configuración particular que un usuario registrado acaba configurando en la Área de Clientes.</p> <p>Además, el usuario registrado puede activar / desactivar las comunicaciones para algunos de sus contratos de suministro, o bien todos.</p> <p>Para modificar esta configuración, debe existir la integración entre Salesforce y Área de Clientes para modificar la configuración de los avisos para un usuario registrado.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p>				
Área clientes	OX_INT108	Integración	Consulta avisos del usuario registrado	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para obtener el histórico de avisos realizados al usuario registrado. La información que se recupera es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de todos los avisos a mostrar al cliente. - Detalle de cada uno de los avisos para dar la información detallada al cliente. - Listado de los últimos avisos generados relacionados con el cliente y sus suministros. 	Online	Área de Clientes	CRM	R290130

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>Se ha de tener en cuenta, que actualmente para la generación de estos listados y el detalle del aviso a mostrar lo está generando el CRM. La Área de Clientes actualmente se encargada de mostrar los HTML generados.</p> <p>Durante la fase de Discovery, se analizará los contenidos de avisos generados para el Área de Clientes, pudiendo minimizarse algunos de los contenidos y que se conviertan en estructura de datos para el Área de Clientes.</p>				
Área clientes	OX_INT109	Integración	Consulta afectación al suministro	<p>Salesforce ha de proveer a la Área de Clientes la información de averías masivas que afectan a los puntos de suministro que el cliente tiene contratados en Aigües de Barcelona.</p> <p>Es por ello que existe la integración entre Salesforce y Área de Clientes para obtener las posibles afectaciones al servicio en alguno de sus puntos de suministro.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R290131
Área clientes	Área de Clientes	Funcional	Visibilidad de contratos	<p>Desde el CRM se ha de permitir configurar que contratos y su información asociada ha de visualizarse en la Área de Clientes. Para ello un agente debe poder mantener en Salesforce para cada usuario registrado que contratos tiene asignados para la Área de Clientes.</p> <p>Esto afectará a todas las integraciones descritas para Área de Clientes, de tal forma</p>	N/A	N/A	N/A	R290132

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				que se devuelva de la información de los contratos que tiene activados para Área de Clientes.				
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Visibilidad de contratos	Integración entre Salesforce y Área de Clientes para poder activar / desactivar los contratos que quiere visualizar dentro de la Área de Clientes.	Online	Área de Clientes	CRM	R290133
Área clientes	OX_INT_AUTORIZACIONES	Integración	Recuperar autorizados para gestiones Área de Clientes	Integración entre Salesforce y Área de Clientes para validar que los datos de una persona que no es titular del contrato del usuario registrado y este último lo informa dentro de la Área de Clientes, cuenta con una autorización específica para que se permita el uso dentro del ámbito del contrato. Por ejemplo, el pagador del contrato, la dirección de correspondencia del contrato, etc.	Online	Área de Clientes	CRM	R290134
Área clientes	OX_INT_AUTORIZACIONES	Integración	Registrar autorizaciones para gestiones Área de Clientes	Integración que ofrecerá Salesforce para que un sistema tercero pueda comunicar una autorización válida para un contrato de suministro. Será el sistema tercero que se encargará de validar la veracidad de la autorización, así como hacer llegar a Salesforce / Content Manager el documento firmado.	Online	Área de Clientes / Firma	CRM	R290135
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Petición de cambio de dirección de correspondencia	Nueva integración que se incluirá dentro del proyecto para permitir un cambio de dirección de correspondencia de forma transaccional con origen la Área de Clientes.	Online	Área de Clientes	CRM	R290136

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				A su vez, esta integración acabará propagando la información a SICAB.				
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Petición de cambio de dirección de correspondencia	Integración entre Salesforce y SICAB para traspasar la dirección de correspondencia que se ha modificado en el CRM. (*) Reutilización de la integración descrita INT053 (CRM-> SICAB) para actualizar SICAB	Online	CRM	SICAB	R290137
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Validación token para la descarga de facturas	Nueva integración entre Salesforce y Área de Clientes para permitir validar un token que permitirá habilitar la descarga de la factura desde los avisos de notificaciones de facturas.	Online	Área de Clientes	CRM	R290138
Área clientes	Área de Clientes	Funcional	Mejora de las peticiones de autoservicio del cliente	Ofrecer a los clientes una base de preguntas frecuentes que permita resolver sus dudas, de tal forma que se disminuya los contactos con el Contact Center. El proveedor debe indicar la solución propuesta, si es mediante integración o bien con alguna solución de la plataforma que pueda ofrecer esta funcionalidad.	N/A	N/A	N/A	R290139
Área clientes	Área de Clientes	Funcional	Mejora de las peticiones de autoservicio del cliente	Disponibilizar un canal de chat bot y chat para permitir la resolución de consultas sencillas sin la atención de un agente. Si el bot no puede resolver la consulta del cliente, ha de transferir la conversación a un agente para que pueda ayudar al cliente.	N/A	N/A	N/A	R290140
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Disponer de un canal digital para	Sería deseable disponibilizar un canal de contratación online para la Área de Clientes, donde se puedan solicitar las altas de	Online	Área de Clientes	CRM	R290141

Área	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
			la contratación de acometidas	<p>contratos de acometida.</p> <p>Este proceso se revisará en fase de Discovery, pero a tener en cuenta que dentro del proceso la validación de información y los datos que acabará provisionando la Área de Clientes.</p> <p>Es por ello que se necesitará una nueva integración entre Salesforce y Área de Clientes para gestionar las solicitudes de contratación de acometidas.</p>				
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Registrar ofrecimiento Área de Clientes	Sería deseable disponer de un servicio en Salesforce que permita a la Área de Clientes registrar que se ha ofrecido la Factura Digital, además de marcarla como rechazada o aceptada.	Online	Área de Clientes	CRM	R290142

5.1.1.30 Apantallamientos

Dentro del alcance de la licitación, es requerido incluir los procesos que requieren apantallamiento desde el CRM a sistemas de Aigües de Barcelona. La definición de un apantallamiento es la apertura de un sistema tercero desde el propio CRM, que, en base a los parámetros de entrada, se cargará una pantalla específica del sistema.

Los apantallamientos detectados hacia los sistemas de Aigües de Barcelona son los siguientes:

- SICAB, es el sistema maestro de contratos y facturador. Actualmente, este sistema se abre desde el CRM actual mediante la apertura de una aplicación en el equipo local del agente, donde se le traspasa una serie de parámetros en la llamada.
- SAP, es el sistema de gestión de averías exteriores (afectación a varios puntos de suministro). Actualmente, este sistema se abre desde el CRM con la apertura de DLL de SAP mediante ActiveX, desde el equipo local del agente.
- Content Manager, es el gestor documental corporativo. Actualmente, este sistema se abre mediante una URL con parámetros en la petición de apertura.
- Cita previa, es el sistema que se encarga de gestionar las citas previas de los clientes. Actualmente, este sistema se abre mediante una URL con parámetros en la petición de apertura.
- MDM, es el sistema que se encarga de recoger las lecturas de los contadores de agua del punto de suministro. Actualmente, este sistema se abre mediante una URL con parámetros en la petición de apertura. Adicionalmente, requiere la generación de un token de seguridad.
- Área de clientes, es el espacio privado de los clientes donde pueden consultar sus contratos, facturas y gestión de trámites. Actualmente, este sistema se abre mediante una URL con parámetros en la petición de apertura. Adicionalmente, requiere la generación de un token de seguridad.

El proveedor debe incluir en la respuesta a la licitación la solución propuesta para realizar la apertura de los sistemas terceros, de tal forma que los agentes puedan operar como lo están haciendo actualmente. A continuación, se detallan los diferentes apantallamientos y operativas que se realizan:

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
SICAB	Funcional	Apertura de SICAB para la consulta de información del suministro	Como se ha comentado previamente, desde la pantalla del contrato de suministro y desde la pantalla de gestión de un caso, se puede realizar la consulta del contrato de suministro en SICAB, con la apertura del sistema legacy.					R30001
SICAB	Funcional	Apertura de SICAB para continuar la gestión de casos	Otros apantallamientos automáticos se realizan desde la gestión del caso (botón Continuar Gestión), desde el cuál se realiza la apertura de una pantalla de SICAB para acabar la gestión del caso. Cada tipología de caso tiene definido si requiere apantallamiento y qué pantalla se ha de abrir en SICAB.					R30002
SICAB	Integración	Apertura de pantallas SICAB	Para poder realizar apantallamientos contra SICAB, actualmente es necesario las aplicaciones siguientes: - Runtime de java. - Instalación de los ficheros ejecutables batch de Windows de SICAB (C:\RMI).					R30003
SICAB	Integración	Apertura de pantallas SICAB	Actualmente, para realizar el apantallamiento desde el CRM a SICAB se realiza desde código que se ejecuta en navegador. Los puntos de acceso que requieren apantallar desde el CRM realizan las siguientes acciones: - Construir la cadena de datos que se han de enviar a SICAB en base a la pantalla que se ha de abrir. - Determinar la pantalla de apertura (en algunos casos estará fijo en la pantalla y en otros consultará la parametrización del caso).					R30004

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
			<p>- Llamada al ejecutable local con la cadena de datos y pantalla a abrir.</p> <p>El proveedor ha de indicar la solución que ofrece para cubrir este requerimiento.</p>					
SICAB	Funcional	A01 - Cambio de nombre administrativo	Pantalla de SICAB necesaria para gestionar un cambio de nombre administrativo de una póliza de suministro. Se debe tener en cuenta las múltiples validaciones que requiere este proceso.	Sí	Existentes: 2 (*) Proyecto en curso	Sí	SICAB	R30005
SICAB	Funcional	A05 - Documento de pago	Pantalla de SICAB necesaria gestionar una solicitud de un documento de pago asociado a una o varias facturas. Se debe tener en cuenta las múltiples validaciones que requiere este proceso.	Sí	Nuevas: 2	Sí	Salesforce	R30006
SICAB	Funcional	A06 - Solicitar indemnización (Butlletes)	Pantalla de SICAB necesaria para la solicitud de una indemnización por una reclamación comercial. Se debe tener en cuenta las múltiples validaciones que requiere este proceso.	Sí	Existente: 1 (facturas) Nuevas: 1	Pendiente		R30007
SICAB	Funcional	A0A - Aplazamiento factura	Pantalla de SICAB necesaria para gestionar un aplazamiento del pago de una factura.	No	Nuevas: 1	No		R30008
SICAB	Funcional	A13 - Domicilio de cobro	Pantalla de SICAB necesaria para gestionar datos de la forma de cobro de una póliza de suministro.	No	Nuevas: 1	No		R30009

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
SICAB	Funcional	A19 - Información de contrato	Pantalla de SICAB necesaria para gestionar datos generales de la póliza de suministro.	Sí	Existente: 1	No		R30010
SICAB	Funcional	A28 - Factura en Braille	Pantalla de SICAB necesaria para realizar gestiones sobre la generación de la factura en Braille.	No	Nuevas: 1	No		R30011
SICAB	Funcional	A30 - Uso de suministro	Pantalla de SICAB necesaria para gestionar los datos de la póliza y modificar los datos de uso del suministro.	No	Nuevas: 1	No		R30012
SICAB	Funcional	A31 - Convenio / Fraude	Pantalla de SICAB necesaria para realizar gestiones sobre convenios, fraudes y pólizas especiales.	No	Nuevas: 2	No		R30013
SICAB	Funcional	A32 - Anulación de cambio de titular	Pantalla de SICAB necesaria para realizar la anulación de un proceso en curso de cambio de titular.	No	Nuevas: 1	No		R30014
SICAB	Funcional	A33 - Tributos TMTR	Pantalla de SICAB necesaria para la gestión sobre los tributos TMTR (tasa de gestión de residuos).	No	Nuevas: 1	No		R30015
SICAB	Funcional	A34 - Solicitud de ampliación de tramos ACA	Pantalla de SICAB necesaria para la modificación de los tramos sobre el canon del agua. Se debe tener en cuenta las múltiples validaciones que requiere este proceso.	Sí	Nuevas: 1	No		R30016

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
SICAB	Funcional	A36 - Modificación de fecha de cobro del banco	Pantalla de SICAB necesaria para la gestión de la fecha del cobro de la factura en el banco.	No	Existente: 1 (facturas) Nuevas: 2	No		R30017
SICAB	Funcional	A38 - Día fijo de cobro bancario	Pantalla de SICAB necesaria para la gestión del día de cobro de la factura con domiciliación bancaria.	No	Nuevas: 1	No		R30018
SICAB	Funcional	A39 - Servicios sociales	Pantalla de SICAB para la gestión de ayudas sociales que afectan al cobro de la factura.	No	Nuevas: 1	No		R30019
SICAB	Funcional	A40 - Pobreza energética	Pantalla de SICAB para la gestión de pobreza energética de la póliza de suministro.	Sí	Nuevas: 1	No		R30020
SICAB	Funcional	A44 - Aplazamiento cierre suministro por impago	Pantalla de SICAB necesaria para gestionar el aplazamiento de un cierre de suministro por el impago de las facturas.	Sí	Nuevas: 1	No		R30021
SICAB	Funcional	A45 - Fraccionamiento deuda	Pantalla de SICAB necesaria para tramitar un fraccionamiento del pago de una deuda de una póliza de suministro.	No	Pendiente	Pendiente		R30022
SICAB	Funcional	G0C - Modificación del pago de facturas	Pantalla de SICAB necesaria para realizar modificaciones sobre el pago de las facturas. Se debe tener en cuenta las múltiples validaciones que requiere este proceso.	Sí	Existente: 1 (facturas) Nuevas: 1	Pendiente		R30023

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
SICAB	Funcional	G0D - Devoluciones de facturas	Pantalla de SICAB necesaria para la gestión de la devolución de facturas que el banco del cliente ha rechazado.	No	Existente: 1 (facturas) Nuevas: 2	No		R30024
SICAB	Funcional	J2_TER	Pantalla de SICAB necesaria para la gestión de los plazos de pago de las facturas.	No	Terminis factura Pendiente	Pendiente		R30025
SICAB	Funcional	O01 - Alta de nuevos suministros	Pantalla de SICAB necesaria para la tramitación de un alta de un nuevo punto de suministro. Se debe tener en cuenta las múltiples validaciones que requiere este proceso.	Sí	Existentes: 1 (*) Proyecto en curso	Sí	SICAB	R30026
SICAB	Funcional	O19 - Lectura remitida	Pantalla de SICAB necesaria para informar una lectura de contador remitida por el cliente.	Sí	Nuevas: 1	No		R30027
SICAB	Funcional	O30 - Baja del suministro	Pantalla de SICAB necesaria para la tramitación de una baja de una póliza de suministro. Se debe tener en cuenta las múltiples validaciones que requiere este proceso.	Sí	Nuevas: 1	Sí	SICAB	R30028
SICAB	Funcional	O41 - Cambio de titular	Pantalla de SICAB necesaria para la tramitación de un cambio de titular de la póliza de suministro. Se debe tener en cuenta las múltiples validaciones que requiere este proceso.	Sí	Existentes: 2 (*) Proyecto en curso	Sí	SICAB	R30029
SICAB	Funcional	N05 - Destinos de un ramal	Pantalla de SICAB para la gestión de los destinos asociados a un ramal.	No	Nuevas: 1 - Consulta	No		R30030

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
SICAB	Funcional	C16 - Deuda suministro	Pantalla de SICAB para la gestión de la deuda de un punto de suministro.	No	Nuevas: 1 - Consulta	No		R30031
SICAB	Funcional	C27 - Deuda cliente	Pantalla de SICAB para la gestión de la deuda global de un cliente.	No	Nuevas: 1 - Consulta	No		R30032
SICAB	Funcional	O20 - Trabajos en sistemáticos	Pantalla de SICAB para la gestión de los trabajos de campo que están en curso en Sistemáticos.	No	Nuevas: 1 - Consulta	No		R30033
SICAB	Funcional	C37 - Cierre suministro	Pantalla de SICAB para la gestión del cierre del agua de un punto de suministro.	No	Nuevas: 1 - Consulta	No		R30034
SICAB	Funcional	R08 - Detalle de una inspección	Pantalla de SICAB para la visualización de una orden de trabajo asociada a una inspección del punto de suministro.	No	Nuevas: 1 - Consulta	No		R30035
SICAB	Funcional	R11 - Detalle de una verificación oficial	Pantalla de SICAB para la visualización de una orden de trabajo asociada a una verificación oficial del punto de suministro.	No	Nuevas: 1 - Consulta	No		R30036
SAP	Funcional	Apertura de SAP para la consulta de una avería	Desde la pantalla de las reclamaciones técnicas se ha de permitir el acceso a SAP para la consulta del aviso de cierre en el mismo. Esta consulta realiza la apertura posicionado en la pantalla del aviso que se está consultando desde el CRM.					R30037

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
SAP	Integración	Apertura de SAP para la consulta de una avería	Para poder realizar apantallamientos contra SAP, actualmente es necesario que el equipo del usuario del CRM tenga instalado el cliente SAP.					R30038
SAP	Integración	Apertura de SAP para la consulta de una avería	<p>Actualmente, para realizar el apantallamiento desde Siebel a SAP se realiza desde código que se ejecuta en navegador.</p> <p>Los puntos de acceso que requieren apantallar desde el CRM realizan las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar un login automático en SAP con los datos de la aplicación SAP, usuario y password parametrizados. - Tras la realización del login, se instancia la pantalla Z001PSM1_G con los datos de la avería. - Obtención de los datos de conexión a SAP, configurados actualmente en el CRM. <p>Estas acciones se llevan a cabo con la ejecución de ActiveX, en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SAP.Functions para realizar el login. - SAP.connection para navegar a la pantalla deseada. <p>El proveedor ha de indicar la solución que ofrece para cubrir este requerimiento.</p>					R30039

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
Content Manager	Funcional	Apertura del gestor documental	<p>Desde varias de las pantallas del CRM se ha de poder navegar al visor del gestor documental para ver los ficheros anexados, tanto por el CRM como por otras aplicaciones.</p> <p>Las principales pantallas que acceden al gestor documental son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Casos. - Interacciones entrantes y salientes. - Contratos. - Clientes. - Expediente. - Actividades o Tareas. <p>Durante la fase de Discovery se determinarán exactamente las pantallas que han de acceder al gestor documental.</p>					R30040
Content Manager	Integración	Apertura del gestor documental	<p>El apantallamiento hacia el gestor documental se realiza con la apertura de una URL del visor de Content Manager, donde por queryParams se indican los parámetros del contenedor a abrir para la visualización de los ficheros.</p> <p>Puntos a tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La URL base del gestor documental está parametrizada en el CRM. Actualmente es una url "http". - Por parámetros de URL se indica al gestor documental la carpeta que desea abrir. 					R30041

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
			<p>Durante la fase de Discovery se evaluará el cambio del apantallamiento en el sistema tercero, creando un visor con nuevas funcionalidades de consulta. Este cambio no es objeto del proveedor de la licitación del CRM.</p> <p>El proveedor ha de indicar la solución que ofrece para cubrir este requerimiento.</p>					
Cita Previa	Funcional	Apertura del sistema de citas	Desde la entrada de casos que provienen del gestor de citas previas y desde la ficha del cliente, se ha de permitir la apertura del sistema de citas previas para poder visualizar y/o gestionar las citas de los clientes.					R30042
Cita Previa	Integración	Apertura del sistema de citas	<p>El apantallamiento hacia el gestor de citas se realiza con la apertura de una URL del sistema de citas, donde por queryParams se indican los parámetros de la cita que se quiere abrir.</p> <p>Puntos a tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los accesos al sistema de Cita Previa están parametrizados en el CRM. - La URL base es https. <p>El proveedor ha de indicar la solución que ofrece para cubrir este requerimiento.</p>					R30043
Telelectura - MDM	Funcional	Consulta de telelectura desde el caso	Desde la pantalla de gestión de un caso se permitirá la apertura de la aplicación Web de Telelectura para permitir ver las últimas lecturas y los consumos de la póliza de suministro.					R30044

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
Telelectura - MDM	Funcional	Consulta de telelectura desde el contrato de suministro	<p>Desde la pantalla de la póliza de suministro se permitirá la apertura de la aplicación Web de Telelectura para ver los datos de lecturas y consumos de la póliza de suministro.</p> <p>NOTA: Esta pantalla es diferente a la de gestión del caso.</p>					R30045
Telelectura - MDM	Integración	Apertura del sistema de Telelectura	<p>Previo a la apertura de la aplicación Web de Telelectura, se requiere un token de acceso que dará acceso al sistema de Telelectura.</p> <p>Este token de acceso se obtiene desde la integración descrita TOKENIZADOR. Para obtener el token, a la integración se le pasará la póliza de suministro y la pantalla a visualizar de Telelectura.</p>					R30046
Telelectura - MDM	Integración	Apertura del sistema de Telelectura	<p>Una vez obtenido el token de acceso, se procederá a realizar la apertura de la web de Telelectura, donde por queryParams se indican los parámetros de la pantalla y póliza de suministro se quieren visualizar.</p> <p>Puntos a tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los accesos al sistema de Telelectura están parametrizados en el CRM. - La URL base es https. <p>El proveedor ha de indicar la solución que ofrece para cubrir este requerimiento.</p>					R30047

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
Área de Clientes	Funcional	Apertura de la Área de Clientes desde el CRM	<p>Desde la pantalla del cliente, del contrato y del usuario registrado, los agentes tendrán un acceso a la Área de Clientes. Este acceso permitirá abrir la Área de Clientes como si el cliente estuviese logeado en la misma, permitiendo al agente visualizar la misma información que un cliente puede ver.</p> <p>Este tipo de acceso permite agilizar las consultas sobre la Área de Clientes, además de permitir una visualización de información tal y como lo ve el cliente, con los datos transversales a los sistemas conectados en la misma.</p> <p>Esta consulta no ha de modificar la fecha de último login del cliente ni estadísticas de avisos visualizados.</p>					R30048
Área de Clientes	Integración	Apertura de la Área de Clientes desde el CRM	<p>El apantallamiento hacia la Área de Clientes se realiza con la apertura de una URL de la misma, donde por queryParams se indican los parámetros del usuario / cliente que se quiere mostrar.</p> <p>Puntos a tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los accesos al sistema de Área de Clientes están parametrizados en el CRM. - La URL base es https. - Las validaciones de acceso se realizan en el sistema Área de Clientes, no en el CRM. - Existen dos modos de acceso: <ul style="list-style-type: none"> a) El cliente está registrado en la Área de Clientes. 					R30049

Proceso	Tipo	Requerimiento	Descripción	Eliminar Apantallamiento	Integraciones necesarias	Genera documento	Sistema generación documentos	Código
			b) El cliente NO está registrado en la Área de Clientes.					

En la tabla anterior, dentro de los procesos de SICAB, se han marcado varias operativas donde es requerido quitar dicho apantallamiento. El resultado de quitar este apantallamiento será la creación de nuevas integraciones para poder sustituirlos. La definición de las integraciones necesarias se realizará en conjunto con el equipo de SICAB durante la fase de Discovery del proyecto.

El proveedor debe valorar la transformación de estos apantallamientos a nuevas integraciones entre el CRM y SICAB.

Estos apantallamientos a eliminar pueden considerarse como entregables sucesivos, de modo que en una primera Release se usen y en las siguientes se vayan sustituyendo por integraciones.

5.1.1.3 | Licenciamiento

Los licitadores deberán identificar en su Propuesta Técnica qué licenciamiento es necesario para la implantación del proyecto (productos completos, módulos de los productos, herramientas de terceros...).

El objetivo es identificar qué productos/módulos son necesarios y que desde Aigües de Barcelona se pueda realizar la negociación con los fabricantes.

Se incluirán todas las tipologías de licenciamiento que el proveedor identifique como necesarias para la implantación del producto. Entre otras se incluirán (no exhaustivo):

- Productos: módulos de productos o productos de la App Exchange de Salesforce necesarios para la implantación. Es importante destacar que, si para algún producto no se requiriera todos los módulos, se deberán indicar aquellos sí se tienen que licenciar para la implantación.
- Storage: Se incluirá una estimación de storage requerido en base a implantaciones realizadas por el proveedor (la estimación de storage deberá tener en cuenta todo lo que conlleva un cliente: contrato, tareas, ofertas, ...).
- Límites técnicos de Salesforce u otros fabricantes para los que se propongan soluciones:
 - En base a la experiencia del proveedor en implantaciones similares, se incluirá estimación de ampliaciones que haya que realizar en base a límites técnicos de las soluciones planteadas (ej.: ampliación API calls, files, ...).

A modo informativo, se estima que la volumetría de usuarios va a ser, aproximadamente de:

- 570 usuarios de CRM Service.
- 20 usuarios de Marketing.

5.1.1.32 Fase de Pruebas (QA)

El adjudicatario del lote N°1 deberá liderar y coordinar las diversas fases de pruebas de los distintos entornos Salesforce con los sistemas NO SFDC listados en este documento. De modo que el adjudicatario del lote N°1 gestionará toda la ejecución de los planes de pruebas que se deberán generar durante el propio proyecto. Aigües de Barcelona identificará, una vez cerrado el documento de planes de prueba por parte del adjudicatario del Lote N°1, la criticidad de las mismas (alto, medio, bajo).

La fase de pruebas del adjudicatario del lote N°1 para los diferentes entornos SFDC deberá contemplar tanto los procesos con implicación sólo SFDC, como los procesos/interfases con el resto de los sistemas NO SFDC de Aigües de Barcelona, teniendo en cuenta que los perfiles SFDC (consultores, técnicos, desarrolladores) sí los aportará el adjudicatario del lote N°1, y que los perfiles del resto de sistemas satélite los aportará Aigües de Barcelona.

Los recursos humanos de los sistemas NO SFDC colaborarán con el adjudicatario del lote N°1 a la hora de crear y probar conjuntamente los planes de prueba, pero todas estas fases de pruebas se llevarán a cabo siempre bajo la dirección y coordinación del citado adjudicatario del lote N°1 y de acuerdo con los planes de pruebas a generar durante el propio proyecto.

Todas las pruebas deberán grabarse en la herramienta de automatización de pruebas de la que disponga Aigües de Barcelona, junto con los planes de prueba para poder repetirlas o realizar las pruebas de regresión.

La documentación (evidencias) de las pruebas deberá estar disponible para su validación de acuerdo con la definición de la historia de usuario antes de las pruebas de aceptación (UAT) de cada Release.

5.1.1.33 Migración de datos Siebel

Deberá establecerse una estrategia de migración que defina los campos a extraer del actual sistema CRM Siebel, de forma que se facilite su transformación en el formato que permita su incorporación en SFDC. Tanto la transformación como la incorporación forman parte de las tareas a realizar por el adjudicatario del lote N° 1.

Asimismo, deberá establecerse una estrategia de validación de datos para la migración ya sea total o parcial, que permita con el mínimo esfuerzo por parte de SIEBEL y el mínimo tiempo de Downtime asegurar la integridad de la información en el nuevo sistema.

5.1.1.34 Gestión del Cambio, Formación y Capacitación

Se creará un plan de comunicación del proyecto para permitir una gestión del cambio y de formación que posibilitará la capacitación de los técnicos de infraestructuras y proveedores designados por Aigües de Barcelona, sobre los componentes que se actualizarán con el proyecto por parte del adjudicatario del lote N°1.

Se establecerán mecanismos de comunicación y se elaborarán los elementos necesarios para llevarlos a cabo, estos podrán incluir talleres, entrevistas, herramientas, etc.

Este plan de formación se describe con hitos mínimos en el apartado de fase de formación.

5.1.1.35 Mantenimiento correctivo de los Releases en producción

Durante la duración del proyecto, hasta el momento en el que se active la fase de Mantenimiento, tras la firma de la Ficha de Cierre del proyecto, el mantenimiento correctivo de los releases ya desplegados en producción deberá asumirse por parte del adjudicatario del Lote Nº 1.

En este sentido, deberá atenderse a los procedimientos de actuación descritos en el apartado 5.1.2. relativo al Servicio de Soporte y Mantenimiento (L1.2).

Los mantenimientos no correctivos se añadirán al Backlog del proyecto y se tratarán de forma conjunta con el resto de Historias de Usuario ya inscritas en el Backlog.

5.1.1.36 Reserva para ampliaciones de alcance

Para el caso de que los nuevos requerimientos que surjan de forma no aplazable supongan una ampliación del esfuerzo previsto, los licitadores del Lote Nº1 deberán contemplar en su propuesta una Bolsa de Horas que, como mínimo, deberá ser de ***mil doscientas (1.200) horas***.

El uso de dicha bolsa de horas por parte de Aigües de Barcelona, no podrá suponer un incremento sobre el precio ofertado por el Licitador para la ejecución del proyecto.

El uso de esta Bolsa de Horas para cambios de requerimiento deberá hacerse de común acuerdo entre Aigües de Barcelona y el proveedor. Podrán establecerse mecanismos de autorización especiales para el consumo de esta bolsa de horas en las reuniones de seguimiento del Proyecto.

El volumen no consumido de esta bolsa de horas se sumará a las horas previstas de evolutivo o arquitectura en el servicio de soporte y mantenimiento (L1.2), según considere Aigües de Barcelona.

El uso de esta bolsa de horas sólo deberá abordarse tras haber intentado ajustar el Backlog con la reducción de otros requerimientos de acuerdo con la metodología establecida en el punto 6.1.2.3.

5.1.2 L1.2 - Servicio de Soporte y Mantenimiento de Salesforce CRM

Se contemplan varios tipos de mantenimiento que se realizarán durante el servicio: mantenimiento correctivo, preventivo, adaptativo, perfectivo y evolutivo. Además de las tareas de soporte a los usuarios.

La recepción, control, resolución y seguimiento de incidencias se realizará según lo detallado en el capítulo 8.3.

5.1.2.1 Mantenimiento Correctivo

Se entiende por mantenimiento correctivo aquella actuación encaminada al diagnóstico y la resolución de errores, funcionamientos indebidos o comportamientos no deseados de los sistemas productivos, incluidos problemas de rendimiento de las aplicaciones.

La corrección de los defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones por el servicio de mantenimiento correctivo incluye:

- Análisis del error/problema.
- Análisis funcional y técnico de la solución.
- Desarrollo de las modificaciones en los sistemas (programación y/o configuración), incluyendo pruebas unitarias y/o integradas que correspondan, y su documentación.
- Mantenimiento de la documentación técnica y funcional del sistema.

5.1.2.2 Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo está enfocado a la prevención de errores en las aplicaciones, y/o en la optimización del rendimiento, de cara a aumentar la fiabilidad y la reducción de problemas e incidencias futuras. Se basará en la información de gestión que se aporte periódicamente, de la que se extraigan las conclusiones que permitan sugerir acciones encaminadas a la mejora continua.

El mantenimiento preventivo se integra, por tanto, dentro del ciclo de mejora continua, siendo un generador más de oportunidades de mejora.

5.1.2.3 Mantenimiento Adaptativo

Modificaciones que afectan a los entornos en el que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración de la base de datos o cambios de algún parámetro del hardware o cambio de las interfaces con terceros sistemas.

5.1.2.4 Mantenimiento Perfectivo

El servicio de mantenimiento perfectivo hace referencia a las actividades de mantenimiento, no orientadas a la resolución de problemas o incidencias, sino a la mejora de las aplicaciones desde el punto de vista de la experiencia de usuario, rendimiento y gestión.

Se contemplan en esta tipología las reestructuraciones y estandarizaciones de código, la mejora en la definición y documentación del sistema, optimización de procesos, etc.

El adjudicatario será responsable de la planificación de las actividades de mantenimiento perfectivo y propondrá un modelo de medición del resultado obtenido. Las tareas relacionadas con el mantenimiento perfectivo de las aplicaciones deberán ser previamente aprobadas por parte de Aigües de Barcelona, en el comité de seguimientos periódicos que se designe a tal efecto.

5.1.2.5 Desarrollo Evolutivo

El desarrollo evolutivo cubre todas las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones de funcionalidades en los sistemas y módulos funcionales ya sea por cambios debido a nuevas normativas legales o fiscales, nuevos o cambios en los requerimientos de negocio o por actualizaciones tecnológicas.

El servicio de evolutivos incluye el desempeño de las siguientes tareas y actividades:

Desarrollo de evolutivos motivados por cambios normativos. Hace referencia a esas acciones necesarias para garantizar que los sistemas se adapten a la legalidad vigente en cada momento, durante el transcurso del contrato.

Evaluación de nuevas necesidades. Son las tareas referidas a dotar de asesoría y conocimiento técnico específico al peticionario incluyendo:

Enfoque de las posibles soluciones a nuevas necesidades. Identificar y desarrollar la solución técnica y funcional para dar respuesta a una petición de cambio.

Estimación de costes de implementación de las soluciones a nuevas necesidades. Establecer y valorar en duración, esfuerzo y perfiles necesarios las tareas básicas para el desarrollo de un nuevo evolutivo.

La primera estimación de esfuerzo de las nuevas necesidades se podrá repercutir como costes del servicio, únicamente en el caso de que la tarea o conjunto de tareas valoradas se acaben ejecutando, y no podrá superar las 8 horas de duración.

Desarrollo e implementación de cambios funcionales y de parametrización de los sistemas. Estas tareas cubrirán cualquier cambio propuesto sobre los módulos y aplicativos del servicio, bien por una necesidad propia o de integración por un tercer sistema.

Dentro del ámbito del servicio, el alcance del desarrollo del evolutivo está pensado para dar cabida al evolutivo menor, para lo cual se destinará una capacidad mínima de horas anuales, según se establece en el siguiente cuadro:

ELEMENTO	NECESARIO
Mínimo de evolutivo anual	1.800
Mínimo dedicación evolutivo mensual	75

Cuando se vaya a abordar un evolutivo en la fase de mantenimiento, el Prestador del servicio deberá de presentar una valoración en horas para poder realizar esta modificación, desarrollo o nueva configuración y necesitará la aprobación por parte de Aigües de Barcelona de la estimación presentada para su ejecución.

Como evolutivo menor no se establece un máximo de horas a realizar por petición, por lo que podrá abordarse el desarrollo de cualquier petición de cambio mientras existan horas pendientes de consumir de la capacidad mínima establecida.

En cualquier caso, mientras exista un backlog pendiente de abordar, tendrá que cumplirse el mínimo de dedicación mensual establecido, independientemente del mes del año. Este mínimo corresponde al 50% de la media mensual de la capacidad mínima anual.

En el caso de que la dedicación a tareas de correctivo y soporte fueran menores de las previstas y la capacidad del servicio lo permitiera, se podrá dedicar a tareas de evolutivo una mayor capacidad de la mínima anual establecida.

5.1.2.6 Servicio de Soporte

El servicio de soporte comprende las actividades asociadas a la resolución de dudas y peticiones operativas, solicitudes de ayuda funcional, relativas a la implantación del producto objeto del mantenimiento y que no requiere modificación de código fuentes para su resolución. Este servicio incluye los siguientes soportes:

- **Soporte a Consultas Operativas**

Se entiende por consulta operativa, aquella consulta sobre el funcionamiento del sistema o sobre algún resultado de alguno de los procesos ejecutados sobre el sistema, que requiera justificación o aquellas que, habiendo entrado en primera instancia en el flujo de soporte como correctivos, queda posteriormente verificado que no responden a malos funcionamientos del sistema y, por tanto, no requieren de ninguna acción de desarrollo evolutivo ni correctivo.

Este soporte debe estar incluido dentro de la oferta de mantenimiento, no derivándose ningún tipo de coste a Aigües de Barcelona.

- **Soporte a Peticiones Operativas**

Se entiende por petición operativa, aquella solicitud que ejecuta una acción sobre un producto que no sea la resolución de una incidencia, ni el desarrollo de un evolutivo y que no suponga tener que programar nueva funcionalidad en el código fuente de la aplicación. Por ejemplo, se trata de preparar scripts para generar/modificar listados de datos, ejecución de procesos puntuales (carga de datos, actualización, etc.) o acciones administrativas de back-office técnico.

Este tipo de peticiones seguirá el mismo flujo que el mantenimiento evolutivo, disponiendo de una valoración y aceptación por parte de Aigües de Barcelona de la realización de este soporte.

- **Soporte a la Gestión del Servicio**

La gestión del servicio engloba todas las actividades de consulta y de análisis de conocimiento a propuesta propia del adjudicatario o del licitador derivadas de las acciones descritas en este documento como prestación del servicio. Incluye a modo de ejemplo:

- La propuesta de sesiones de seguimiento y de evaluación del servicio con el responsable del servicio por parte de la Dirección de Aplicaciones IT de Aigües de Barcelona o del Comité de seguimiento designado para el servicio.

- La realización de pruebas de validación y verificación de la calidad de los evolutivos, v adaptativos o correctivos previos a las intervenciones de subida a producción.
- Este soporte se debe incluir dentro de la oferta de mantenimiento y no se derivará ningún tipo de coste a Aigües de Barcelona.

5.1.2.7 Supervisión de despliegue en entornos no productivos

Se entiende por supervisión de despliegues de entornos no productivos al soporte y realización de las tareas necesarias para realizar un cambio de versión en los entornos de desarrollo, integración o preproducción, copia de los entornos de la bb.dd, ajustes en las integraciones con otros sistemas, etc.

5.1.2.8 Ejecución de pruebas de regresión o DRP

Se entiende por pruebas de regresión a la ejecución de unas pruebas de funcionalidad básica del aplicativo con el fin de corroborar que una nueva versión o las modificaciones de procesos realizados son correctos y no contiene ningún error que provoque una incidencia significativa en los procesos de negocio una vez desplegada la versión en producción. El equipo de servicio debe dar el OK a la versión antes de que el despliegue a producción se lleve a cabo.

Como DRP, Disaster Recovery Plan, se entiende aquellas pruebas a realizar para evaluar el correcto funcionamiento de la recuperación del sistema ante un desastre. En este caso, dentro del alcance del servicio se considerará el soporte y ejecución del DRP fueran del horario laboral y con una frecuencia máxima de una vez al año.

Para estas pruebas podrá contarse con la automatización de las pruebas desarrollada durante el proyecto.

5.1.2.9 Supervisión del despliegue en producción

Se entiende por supervisión de despliegue en producción al soporte requerido para validar la actualización por cambio de versión o de procesos de las aplicaciones, en el entorno productivo. Será necesario que el equipo funcional y técnico, o cualquier otro componente del equipo del adjudicatario supervise los pases a producción que se realicen tanto para el despliegue del evolutivo como del correctivo.

5.1.2.10 Soporte de arquitectura de aplicaciones.

El servicio deberá contar con el soporte de un arquitecto de software para la definición y supervisión de los estándares técnicos de las aplicaciones, para la cual se destinará una capacidad mínima de 450 horas anuales. Las funciones que tendrá que asumir el arquitecto en las tareas de soporte serán la de diseñar la arquitectura y componente de los sistemas, y realizar el seguimiento para su implementación.

5.1.2.11 Metodología Agile

El servicio deberá abordarse de acuerdo con metodologías ágiles de conformidad con los estándares que Aigües de Barcelona vaya implementando, como pizarras Kanban para priorización, reuniones de seguimiento "daily", metodología Scrum para los desarrollos, etc.

5.1.2.12 Interrelación con otros proyectos Aigües de Barcelona

Dentro del ámbito de las aplicaciones objeto del mantenimiento y durante la vida del servicio, se llevarán a cabo proyectos adicionales y externos al contrato orientados a la evolución y mejora de las aplicaciones, de la infraestructura de los sistemas, así como la racionalización y consolidación de las mismas.

Dichos proyectos podrían tener impacto en las capacidades productivas del Prestador del servicio. El cual se adaptará al nuevo escenario resultante y asumirá en el propio servicio los nuevos procesos y la evolución de los existentes en la fase de entrega al servicio que tendrá lugar antes de la puesta en marcha del proyecto correspondiente.

El Prestador del servicio (L1.2) dispondrá de un periodo no inferior a tres (3) meses donde los diferentes fallos o errores detectados por la implantación de un proyecto, deberán ser resueltos por el equipo que lo haya desarrollado. Una vez transcurrido estos tres (3) meses o periodo superior que se indicará por Aigües de Barcelona, el Prestador del servicio tendrá que asumir la evolución de la aplicación en el servicio. Este hecho no supondrá ningún incremento de coste en el servicio objeto de este pliego.

5.2 L2 – Servicio de soporte para la gestión y coordinación global de las actuaciones relativas a la "220DIV4801 Migración Siebel"

El adjudicatario del lote Nº2 dividirá sus acciones en los diferentes tipos de actividades y tareas que forman parte del alcance del servicio que se licita en este lote, para asegurar la correcta ejecución y monitoreo de los procesos y procedimientos asociados al desarrollo de los diferentes sistemas que forman parte del ámbito de la actuación "220DIV4801 Migración Siebel".

Forma parte de la gestión del adjudicatario del lote Nº2 tanto la gestión de los sistemas que se licitan en este pliego y que desarrollarán los adjudicatarios del lote Nº1 en la ejecución del Proyecto L1.1 y del Lote Nº 3, como la coordinación de las actuaciones de modificación de los otros sistemas satélite que forman parte del ecosistema de Aigües de Barcelona, el desarrollo de los cuales no es objeto del presente procedimiento de licitación. El detalle de estos últimos sistemas que también deberán ser gestionados por parte del adjudicatario del lote Nº2 se trasladan en el apartado **iError! No se encuentra el origen de la referencia.** como sistemas con los que tiene que integrarse el Proyecto L1.1 a desarrollar por el adjudicatario del lote Nº1, desplegándose esas integraciones en el Proyecto a desarrollar por el adjudicatario del lote Nº 3.

5.2.1 Soporte a prestar

Los servicios que deberá cubrir al adjudicatario del lote Nº 2, en relación a los proyectos y actuaciones a gestionar y coordinar ya mencionados anteriormente, son los siguientes:

- Colaboración con el cliente interno de Aigües de Barcelona en la definición y concreción de los objetivos de los proyectos a desarrollar de forma especial en la fase de Discovery, por su conocimiento del producto Salesforce.
- Revisión de las planificaciones de los distintos sistemas que participan en el proyecto en todos sus aspectos, identificando las actividades a realizar, los recursos necesarios, plazos y la dedicación de estos.
- Hacer la planificación y el seguimiento de la correcta ejecución de los proyectos asociados a dichos sistemas, así como dirigir la coordinación de los diferentes equipos ejecutores con Aigües de Barcelona y, en su caso, la requerida cuando se den o se requieran interferencias entre los proyectos.
- Mantenimiento permanente de las relaciones externas del proyecto: clientes, proveedores, terceros, etc. De forma específica, en cuanto a los equipos ejecutores de los proyectos, mantener la requerida interlocución con los jefes/gestores de Proyecto.
- Participar en las reuniones de inicio, de seguimiento y cierre de los proyectos, así como en las que se requieran en el seguimiento post-productivo (periodo de garantía de los proyectos).
- Sesiones de seguimiento semanales con el equipo de sistemas de Aigües de Barcelona para el reporte de avance de los proyectos.
- Toma de decisiones necesarias para conocer en todo momento la situación en relación con los objetivos establecidos de los proyectos, plazos establecidos y entregas asociados al proyecto.
- Adopción de las medidas correctoras pertinentes para remediar las posibles desviaciones que se hubieran detectado.
- Responder ante Aigües de Barcelona de la consecución de los objetivos de los proyectos.
- Anticipar posibles riesgos para la consecución de los objetivos de los proyectos e iniciar las medidas necesarias para su control y mitigación.

- Proponer, en su caso, modificaciones a los límites u objetivos básicos del proyecto cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen.
- Apoyar funcional y técnicamente al equipo de desarrollo de los proyectos, aportando ideas y soluciones a las necesidades de los proyectos.
- Participación en las sesiones de control de los Sprint para revisar el cumplimiento de los objetivos planificados.
- Ejercer un control, como experto en Salesforce, sobre las soluciones aportadas para garantizar la inexistencia de deuda técnica en las mismas y la adecuación a los estándares del producto.
- Revisar los planes de prueba para asegurar que se cubren todas las definiciones de “done” de las User Stories.

Todo ello, desde un prisma de gestión del desarrollo de proyectos con metodologías de trabajo tipo Agile, siguiendo la metodología propuesta por Aigües de Barcelona según se especifica en el apartado **iError! No se encuentra el origen de la referencia..**

5.3 Lote Nº3. - Ejecución del proyecto de despliegue de las integraciones entre el nuevo CRM (Salesforce) y las aplicaciones de Aigües de Barcelona

El proveedor ha de tener en cuenta los elementos de arquitectura que va a disponer Aigües de Barcelona para realizar las integraciones entre el CRM y los diferentes sistemas con los que se requiere una conexión:

- API Manager, que se encargará de disponibilizar las diferentes APIs para que los sistemas puedan consumir de forma online y síncrona.
- BUS – Kafka, donde se dispondrá de un BUS de comunicaciones para intercambiar datos de forma asíncrona entre sistemas.
- Azure Functions para el desarrollo de las transformaciones.
- Herramientas de Salesforce para la carga y extracción de datos en el CRM de forma masiva.

La creación y modificación de los módulos anteriores no son objeto de la presente licitación y, por tanto, no los modificará el adjudicatario de la misma.

El proveedor deberá seguir los estándares de seguridad y comunicaciones que se indiquen desde el área de arquitectura de Aigües de Barcelona y definidas en la fase de Discovery del proyecto, como por ejemplo:

- Comunicaciones seguras HTTPS.
- Autenticación de los sistemas (credenciales, certificados, etc.).
- Conexión a los sistemas OnPremise dentro de la red privada.

En la respuesta a la licitación, los licitadores deberán detallar la recomendación para garantizar las comunicaciones seguras entre Salesforce y los sistemas de Aigües de Barcelona, en base a la configuración y capacidades que ofrece la plataforma.

5.3.1 Listado de integraciones a considerar

Las integraciones detectadas se han clasificado de la siguiente forma:

- Online, serán integraciones que requieren envíos entre sistemas de forma síncrona y/o asíncrona, desencadenados por una operativa en el sistema origen de generación de la petición.
- Batch, serán integraciones que corresponden a:
 - Carga de ficheros en el CRM generados por sistemas terceros.
 - Extracción de datos del CRM para que sean cargados por sistemas terceros.
 - Procesos de reenvíos de integraciones sensibles que no se han podido procesar de forma online.

Durante la fase de Discovery del proyecto, y con el soporte del equipo de arquitectura y de los adjudicatarios del Lote Nº1, se definirá el mejor mecanismo de integración para cada una de las integraciones detectadas. Adicionalmente, estas integraciones estarán sujetas a ampliaciones de la definición actual con la incorporación de los procesos en el nuevo CRM.

Tal como se podrá ver a continuación, las integraciones actuales no están estructuradas bajo el estándar REST API, dado que actualmente son SOAP API y con las limitantes de la versión del CRM actual. Sin embargo, se espera que la construcción de las integraciones en la nueva aplicación CRM-Salesforce sí se ajuste a estos requerimientos, por lo que en la construcción y despliegue de las integraciones sobre Azure API Manager deberá considerarse los mecanismos de conversión de datos oportunos. Los puntos a tener en cuenta son:

- Formatos unificados de campos (por ejemplo, campos de tipo fecha, numéricos, etc.).
- Formato de los mensajes y nomenclatura de campos.
- Definición de integraciones en formato estándar REST.

A continuación, se incluye la tabla de las integraciones detectadas y necesarias para la implantación del proyecto:

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Maestro de integraciones	<p>Se necesita que en Salesforce se puedan registrar las diferentes integraciones con los sistemas, de tal forma que permita registrar información como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la integración. - Endpoint. - Sistema. - Integración activa / inactiva (modo contingencia unitaria). - Auditoría de trazas activa. - Aviso en caso de lentitud con un umbral definido. - Aviso en caso de no conectividad. 	N/A	N/A	N/A	R53101
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Maestro de integraciones	<p>Se necesita configurar parámetros de contingencia por sistema de conexión, para poder inactivar todas las integraciones con un sistema en concreto (Modo contingencia). Este modo contingencia, avisará al usuario que no se puede realizar la integración con el sistema tercero.</p>	N/A	N/A	N/A	R53102
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Registro de eventos	<p>Se necesita configurar una entidad para el registro de los eventos / auditoría de integraciones. Esto permitirá registrar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la integración. - Fecha de inicio. - Fecha de fin. - Duración. - Parámetros de entrada. - Parámetros de salida. - Sistema integrado. 	N/A	N/A	N/A	R53103
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Registro de eventos	<p>Desarrollo de un Framework de integraciones, de tal forma que permita registrar las integraciones entrantes y salientes en la entidad de registro de eventos. Esto permitirá tener una traza completa de las integraciones en el CRM y detectar posibles problemáticas.</p>	N/A	N/A	N/A	R53104

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				El proveedor debe detallar la solución que prevé utilizar.				
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Gestión servicio	Creación de un reporte de monitorización que se envíe automáticamente con el resumen de las integraciones realizadas durante el día. Durante la fase de análisis se determinará la información a recuperar en el informe.	N/A	N/A	N/A	R53105
CRM	Configuración de integraciones	Funcional	Registro de eventos avanzado	El proveedor debe indicar las capacidades de Event Monitoring que puede ofrecer para el registro de las integraciones, si finalmente Aigües de Barcelona contrata dicho módulo. Así como, las capacidades de integración con otros sistemas para explotar la información proporcionada.	N/A	N/A	N/A	R53106
CRM	INT001	Integración	Actualización de clientes	Integración entre Salesforce y SICAB para enviar la información de clientes del CRM a SICAB. Esta integración se utiliza tanto para el alta de clientes, como para la modificación de datos que se producen en el CRM.	Online	CRM	SICAB	R53107
CRM	INT001	Integración	Creación de cliente	Integración entre SalesForce y SAP para enviar la creación del cliente de CRM a SAP, de tal forma que puedan tener el cliente para las gestiones transaccionales.	Online	CRM	SAP	R53108
CRM	INT001	Integración	Política de reenvío	El nuevo CRM ha de ofrecer la capacidad que esta integración pueda gestionar una política de reenvío al final del día, donde se recogerán todas aquellas peticiones que han dado error y se reenviarán al sistema destino.	Batch	CRM	SAP / SICAB	R53109
CRM	INT002_1	Integración	Actualización de instalaciones	Integración entre Salesforce y SAP para recibir la información de instalaciones de SAP. Esto proporcionará al CRM la información de las instalaciones y permitirá	Online	SAP	CRM	R53110

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>trabajar con esta información desde el propio CRM.</p> <p>Esta integración sirve para la sincronización de las instalaciones entre ambos sistemas.</p> <p>(*) Posible ampliación de información para actualizar los datos de las instalaciones de SAP.</p>				
CRM	INT002_2	Integración	Actualización de contratos de acometida	<p>Integración entre Salesforce y SAP para recibir la información de contratos de acometida de SAP. Esto proporcionará al CRM la información de contratos de acometida y permitirá trabajar con esta información desde el propio CRM.</p> <p>Esta integración sirve para la sincronización de contratos de acometida entre ambos sistemas.</p> <p>(*) Posible ampliación de información para actualizar los datos de contratos de acometida de SAP.</p>	Online	SAP	CRM	R53111
CRM	INT003	Integración	Actualización de destinos	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir la información de destinos de SICAB. Esto proporcionará al CRM la información de destinos, permitiendo unirlos con las instalaciones, y disponibilizar los datos para la operativa dentro del CRM.</p> <p>Esta integración sirve para la sincronización de los destinos entre ambos sistemas.</p>	Online	SICAB	CRM	R53112
CRM	INT003_2	Integración	Actualización de póliza ramal	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir la información de las pólizas</p>	Online	SICAB	CRM	R53113

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				ramales de SICAB. Esto permitirá al CRM poder enlazar los destinos con su instalación asociada de SAP, teniendo una visión completa en el CRM de destino - instalación - finca.				
CRM	INT003_3	Integración	Actualización de batería de destinos	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir la información de las baterías de destinos de SICAB. Esto permitirá disponibilizar la estructura de baterías a los que está asociado un destino.	Online	SICAB	CRM	R53114
CRM	INT004	Integración	Actualización de calles	Integración entre Salesforce y SAP para recibir el maestro de calles desde SAP. Esto permitirá disponer de un único maestro de calles y que podrá utilizar el CRM.	Online	SAP	CRM	R53115
CRM	INT005	Integración	Actualización de fincas	Integración entre Salesforce y SAP para recibir los datos de fincas que residen en SAP.	Online	SAP	CRM	R53116
CRM	INT005_2	Integración	Actualización datos particulares finca	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir las particularidades de una finca.	Online	SICAB	CRM	R53117
CRM	INT007	Integración	Consulta alarmas instalación - Cliente	Integración entre Salesforce y SAP para que desde el CRM se puedan solicitar las alarmas asociadas a las instalaciones de los clientes.	Online	CRM	SAP	R53118
CRM	INT008	Integración	Consulta alarmas contrato suministro	Integración entre Salesforce y SICAB para que desde el CRM se puedan solicitar las alarmas asociadas a un contrato de suministro.	Online	CRM	SICAB	R53119
CRM	INT013	Integración	Solicitar indemnización	Integración entre Salesforce y SICAB para que se pueda solicitar una indemnización de un contrato de suministro dentro del proceso de reclamaciones de clientes.	Online	CRM	SICAB	R53120
CRM	INT020_WS	Integración	Detalle de la póliza de suministro para reclamaciones comerciales	Nueva integración entre Salesforce y SICAB para solicitar datos adicionales a SICAB de la póliza de suministro y que son necesarios para las reclamaciones comerciales.	Online	CRM	SICAB	R53121

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				Esta integración incluye información adicional de Telelectura y que dispone SICAB.				
CRM	INT022	Integración	Recuperar facturas de suministro	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recuperar las facturas de suministro existentes en SICAB.</p> <p>Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos.</p> <p>Objetivo ampliación: recuperar más información de las facturas y permitir sustituir apantallamientos.</p>	Online	CRM	SICAB	R53122
CRM	INT023	Integración	Inhibir acciones de cobro	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para solicitar a SICAB que se inhiban las acciones de cobro para un suministro.</p> <p>Durante la fase de Discovery, se quiere revisar el proceso de inhibir el cobro de una factura, con el objetivo de mejorar dicho proceso.</p>	Online	CRM	SICAB	R53123
CRM	INT028	Integración	Cierres de suministro	<p>Integración entre Salesforce y SAP para recibir la información de la ejecución de cierres y aperturas que se realizan en SAP. Esta integración corresponde a toda la gestión de averías que tienen una afectación masiva, permitiendo el registro y sincronización de los problemas masivos que se están gestionando en SAP.</p> <p>En este proceso de integración, se debe tener en cuenta también todo el cálculo de destinos a partir de la información que envía SAP; además de poder iniciar el proceso de comunicación al cliente mediante el motor de avisos. SAP únicamente se encarga de enviar las</p>	Online	SAP	CRM	R53124

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				instalaciones / fincas afectadas, por lo que Salesforce se debe encargar de calcular los destinos afectados y que están asociados a dichas instalaciones.				
CRM	INT030	Integración	Solicitar un trabajo técnico (OT)	Integración entre Salesforce y SICAB para solicitar una orden de trabajo a realizar en Sistemáticos.	Online	CRM	Sistemáticos	R53125
CRM	INT030	Integración	Solicitar avería interior	Integración entre Salesforce y SICAB para solicitar una avería interior a realizar en Averías	Online	CRM	Averías	R53126
CRM	INT030	Integración	Solicitar una avería exterior	Integración entre Salesforce y SAP para solicitar la creación de una avería exterior y que afecta a varios puntos de suministro.	Online	CRM	SAP	R53127
CRM	INT030	Integración	Política de reenvío	El nuevo CRM ha de ofrecer la capacidad que esta integración pueda gestionar una política de reenvío al final del día, donde se recogerán todas aquellas peticiones que han dado error y se reenviarán al sistema destino.	Batch	CRM	SAP / SICAB	R53128
CRM	INT035	Integración	Consulta de un trabajo técnico	Integración entre Salesforce y SAP para consultar el estado de una avería en SAP. Esta información se utiliza en el CRM actual para visualizar los datos "virtualizados" en el CRM sin tener que acceder a SAP.	Online	CRM	SAP	R53129
CRM	INT035	Integración	Consulta de un trabajo técnico	Integración entre Salesforce y Sistemáticos para consultar el estado de una orden de trabajo en SICAB / Sistemáticos. Esta información se utiliza en el CRM actual para visualizar los datos "virtualizados" en el CRM sin tener que acceder a Sistemáticos.	Online	CRM	Sistemáticos	R53130
CRM	INT038	Integración	Recepción del cierre de un trabajo técnico	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el cierre de una orden de trabajo que se ha solicitado previamente.	Online	Sistemáticos	CRM	R53131

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	INT038	Integración	Recepción del cierre de un trabajo técnico	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir el cierre de una avería interior que el cliente ha realizado la apertura previamente.	Online	Averías	CRM	R53132
CRM	INT038	Integración	Recepción del cierre de un trabajo técnico	Integración entre Salesforce y SAP para recibir el cierre de una avería abierta desde Salesforce, dado que la actuación ya se ha finalizado. En este punto se cierra la reclamación técnica asociada.	Online	SAP	CRM	R53133
CRM	INT041	Integración	Derivar una solicitud	Integración entre Salesforce y SAP para derivar la gestión de una solicitud desde el CRM. Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos. Objetivo ampliación: mejora de los datos para la parte de instalaciones.	Online	CRM	SAP	R53134
CRM	INT042	Integración	Respuesta de solicitud derivada	Integración entre Salesforce y SAP para recibir la respuesta de una gestión que se ha derivado previamente a SAP. Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos. Objetivo ampliación: mejora de los datos para la parte de instalaciones.	Online	SAP	CRM	R53135
CRM	INT043_1	Integración	Detalle de contrato y oferta finca	Integración entre Salesforce y SAP para consultar el detalle de un contrato y oferta, a partir de un contrato de acometida. Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos.	Online	CRM	SAP	R53136

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	INT043_2	Integración	Detalle de contrato y oferta finca	Integración entre Salesforce y SAP para consultar el detalle de un contrato y oferta, a partir del identificador de oferta. Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos.	Online	CRM	SAP	R53137
CRM	INT044	Integración	Subida de documentos al gestor documental	Integración entre Salesforce y Content Manager para anexar / actualizar documentos al gestor documental. Los ficheros se envían actualmente en Base64. En la fase de Discovery se evaluará la forma de gestionar los ficheros y el tiempo que residirán en Salesforce. Adicionalmente, se tratará la forma de registrar que el fichero no está en Salesforce y está en el gestor documental.	Online	CRM	Content Manager	R53138
CRM	INTXXX	Integración	Recuperar listado de ficheros del gestor documental	Integración entre Salesforce y Content Manager para permitir recuperar la lista de ficheros asociados a un contenedor.	Online	CRM	Content Manager	R53139
CRM	INTXXX	Integración	Recuperar el detalle de un fichero del gestor documental	Integración entre Salesforce y Content Manager para recuperar el detalle de un fichero, tanto sus atributos como el contenido del mismo.	Online	CRM	Content Manager	R53140
CRM	INTXXX	Integración	Búsqueda de ficheros del gestor documental	Integración entre Salesforce y Content Manager para realizar búsquedas de ficheros por atributos en el gestor documental.	Online	CRM	Content Manager	R53141
CRM	INTXXX	Integración	Actualización de metadata de un fichero en el gestor documental	Integración entre Salesforce y Content Manager para actualizar los metadata de un fichero que ya se encuentra en el gestor documental. Adicionalmente, ha de permitir cambiar / actualizar el fichero existente en el gestor documental.	Online	CRM	Content Manager	R53142

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				Esta integración ya existe a día de hoy, deberá ser un método dentro de la INT044.				
CRM	INTXXX	Integración	Subida de documentos al gestor documental	<p>Integración para la subida de cualquier documento registrado en el CRM al gestor documental de forma Batch / Asíncrona.</p> <p>En la fase de Discovery se evaluará la forma de gestionar los ficheros y el tiempo que residirán en Salesforce. Adicionalmente, se tratará la forma de registrar que el fichero no está en Salesforce y está en el gestor documental.</p>	Batch	CRM	Content Manager	R53143
CRM	INT049_2	Integración	Creación de contactos de salida	Integración entre Salesforce y SAP para recibir contactos de salida o interacciones salientes al cliente que se han generado desde SAP.	Online	SAP	CRM	R53144
CRM	INT049_3	Integración	Creación de contactos de salida	<p>Integración Batch entre Salesforce y SICAB para recibir los contactos de salida / interacciones salientes realizadas con los clientes desde SICAB.</p> <p>El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.</p> <p>Durante la fase de Discovery, se evaluará la capacidad de los sistemas terceros para que puedan integrarse con el CRM de forma online.</p>	Batch	SICAB	CRM	R53145
CRM	INT051	Integración	Actualización datos cobro contrato suministro	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para recibir en el CRM actualizaciones de cambios de forma de cobro realizados directamente en SICAB.</p> <p>Durante la fase de Discovery se evaluará mejoras sobre el proceso de cambio de cuenta bancaria cuyo origen es SICAB.</p>	Online	SICAB	CRM	R53146

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	INT053	Integración	Cambio datos correspondencia	Integración entre Salesforce y SICAB para enviar desde el CRM cambios en la dirección de correspondencia de un contrato de suministro.	Online	CRM	SICAB	R53147
CRM	INT054	Integración	Actualizar cliente VIP, Sensible o Gran Consumo	Integración entre Salesforce y SICAB para enviar la información de cliente singular disponible en el CRM a SICAB. Durante la implantación del proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre sistemas para la inclusión de nuevos campos. El objetivo es bajar información de segmentación de clientes / contratos a SICAB.	Online	CRM	SICAB	R53148
CRM	INTXXX	Integración	Actualizar cliente marcas de MDM	Mediante esta interfaz entre Salesforce y MDM se pretende obtener marcas existentes en MDM, como la de gran consumidor. Durante la fase de análisis del proyecto, se determinará si será una nueva integración o la ampliación de una ya existente.	Batch	MDM	CRM	R53149
CRM	INT056	Integración	Personas vivienda - ACA	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir la información del número de personas en la vivienda que dispone SICAB.	Online	SICAB	CRM	R53150
CRM	INT059	Integración	Importe anual facturado	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para recibir el importe total facturado por año para cada uno de los clientes. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	SICAB	CRM	R53151
CRM	INT060	Integración	Consumo anual	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para recibir el consumo total por año para cada uno de los clientes. El proveedor ha de indicar la	Batch	SICAB	CRM	R53152

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				solución que recomienda para este tipo de integración.				
CRM	INT061	Integración	Eliminar una orden de trabajo	Integración entre Salesforce y SICAB para solicitar el borrado de una orden de trabajo que se ha solicitado previamente desde el CRM.	Online	CRM	Sistemáticos	R53153
CRM	INT063	Integración	Actualización de contratos / pedidos SAP	Integración entre Salesforce y SAP para recibir las actualizaciones de los contratos / pedidos que existen en SAP.	Online	SAP	CRM	R53154
CRM	INT064	Integración	Actualización marca opúsculo y cesión de datos	Integración entre Salesforce y SICAB para enviar los cambios en las marcas de cesión de datos y opúsculo que se han modificado en el CRM. Durante la fase de Discovery se evaluará la incorporación de nueva información necesaria.	Online	CRM	SICAB	R53155
CRM	INT064	Integración	Política de reenvío	El nuevo CRM ha de ofrecer la capacidad que esta integración pueda gestionar una política de reenvío al final del día, donde se recogerán todas aquellas peticiones que han dado error y se reenviarán al sistema destino.	Batch	CRM	SICAB	R53156
CRM	INT065	Integración	Creación de finca desde una solicitud	Integración entre Salesforce y SAP para solicitar la creación de una finca desde el CRM, necesario para las solicitudes de nuevas acometidas.	Online	CRM	SAP	R53157
CRM	INT066	Integración	Actualización de documento de identidad	Integración entre Salesforce y SAP para cambiar el documento de identidad de clientes desde el CRM.	Online	CRM	SAP	R53158
CRM	INT066	Integración	Actualización de documento de identidad	Integración entre Salesforce y SICAB para cambiar el documento de identidad de clientes desde el CRM.	Online	CRM	SICAB	R53159
CRM	INT067	Integración	Actualización de contratos de suministro	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir nuevos contratos y/o actualizaciones de ya existentes cuyo origen es SICAB. Durante la implantación del	Online	SICAB	CRM	R53160

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				proyecto, se abordarán cambios en la integración existente entre los sistemas, para permitir enriquecer los datos y procesos (roles existentes en SICAB asociados a los contratos, dirección de correspondencia, fiscal, etc.).				
CRM	INT069	Integración	Conversión cliente potencial	Integración entre Salesforce y SAP para enviar cambios de un cliente potencial a SAP.	Online	CRM	SAP	R53161
CRM	INT071	Integración	Detalle pedido SAP	Integración entre Salesforce y SAP para obtener los detalles de un pedido de SAP y poder mostrarlo en el CRM.	Online	CRM	SAP	R53162
CRM	INT072	Integración	Actualización variantero	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir cambios sobre el variantero de calles que dispone SICAB.	Online	SICAB	CRM	R53163
CRM	INT073	Integración	Obtención de clientes singulares	Integración entre Salesforce y GIS para saber los clientes singulares asociados a un ramal.	Online	GIS	CRM	R53164
CRM	INT074	Integración	Carga de alarmas	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para recibir las alarmas de contratos que se originan en SICAB. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	SICAB	CRM	R53165
CRM	INT075	Integración	Creación de casos desde autoservicio	Integración entre Salesforce y SICAB para recibir en el CRM casos que se han gestionado desde la herramienta de autoservicio.	Online	SICAB	CRM	R53166
CRM	INT075	Integración	Herramienta de autoservicio	Actualmente, por cada generación de documento de pago se crea en el CRM actual un contacto de entrada por cada documento. Se necesita que únicamente se genere un registro de interacción con todos los documentos generados.	Online	SICAB	CRM	R53167
CRM	INT076_1	Integración	Cientes retail - LOPD,	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para la actualización de las marcas de LOPD, Robinson y seguros.	Batch	SICAB	CRM	R53168

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
			Robinson y seguros	El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.				
CRM	INT076_2	Integración	Clientes retail - LOPD, Robinson y seguros	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para la exportación de cambios de las marcas de LOPD, Robinson y seguros que se han producido en el CRM. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	CRM	SICAB	R53169
CRM	INT077	Integración	Consulta consumos, lecturas y facturas	Integración entre Salesforce y SICAB para obtener la información de lecturas, consumos y facturas que dispone SICAB. Un punto a tener en cuenta es que esta integración será susceptible de modificación durante el proyecto para la ampliación de nuevos atributos y poder ampliar la visión del contrato dentro del CRM. Objetivo ampliación: recuperar información adicional del contrato y permitir sustituir apantallamientos con SICAB, descritos en el macroproceso de Apantallamientos.	Online	CRM	SICAB	R53170
CRM	INT077_1	Integración	Digitalización de contratos	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para la carga de la información de contratos digitalizados y las marcas de LOPD. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	SICAB	CRM	R53171
CRM	INT080	Integración	Bonificación fondo solidaridad	Integración entre Salesforce y SICAB para enviar desde el CRM los cambios aplicables a la gestión de bonificación fondo solidaridad (BFS).	Online	CRM	SICAB	R53172

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	INT082	Integración	Campañas de Mailing	<p>Cargas de clientes para realización de campañas email.</p> <p>El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración, teniendo en cuenta la realización de campañas mediante Marketing Cloud.</p> <p>A tener en cuenta que el origen de estas campañas será:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos del CRM. - Datos de SICAB. - Datos de un sistema tercero que genera unos tokens que se requieren enviar en la comunicación al cliente. 	Online	CRM	Módulos Comunes	R53173
CRM	INT082	Integración	Videobilling	<p>Cargas de clientes para realización de campañas email.</p> <p>El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración, teniendo en cuenta la realización de campañas mediante Marketing Cloud.</p> <p>A tener en cuenta que el origen de estas campañas será:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos del CRM. - Datos de SICAB. - Datos de un sistema tercero que genera unos tokens a enviar en la comunicación. 	Batch	CRM	CSV	R53174
CRM	INT083	Integración	Asignaciones de contratos a usuarios registrados	<p>Integración Batch para la carga de CSV de asignaciones de contratos y usuarios registrados.</p> <p>El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.</p>	Batch	CSV	CRM	R53175
CRM	INT084	Integración	Extracción contratos	Integración Batch para la extracción de contratos	Batch	CRM	CSV	R53176

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
			asignados para MDM	asignados que se requieren en el BigData de MDM. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.				
CRM	INT085	Integración	Firma digital de documentos SICAB	Integración entre Salesforce y SICAB para que desde SICAB se informe de los documentos que hay que firmar de forma digital.	Online	SICAB	CRM	R53177
CRM	INT089	Integración	Firma digital -	Integración entre Salesforce y SICAB para permitir cambios en el método de firma de documentos.	Online	CRM	SICAB	R53178
CRM	INT088	Integración	Firma digital -	Integración entre Salesforce y el proveedor de firma digital para realizar el envío y anulación de las peticiones de firma de un cliente / contrato.	Online	CRM	Fuse	R53179
CRM	INT088	Integración	Política de reenvío	El nuevo CRM ha de ofrecer la capacidad que esta integración pueda gestionar una política de reenvío al final del día, donde se recogerán todas aquellas peticiones que han dado error y se reenviarán al sistema destino.	Batch	CRM	Fuse	R53180
CRM	INT087	Integración	Firma digital -	Integración entre Salesforce y el proveedor de firma digital para recibir el estado de la firma de los documentos enviados.	Online	Fuse	CRM	R53181
CRM	Contratación Digital	Integración	Contratación Digital - EN DESARROLLO	Integración entre Salesforce y SICAB para poder recuperar la lectura y consumo para la liquidación dentro del proceso de cambio de titular.	Online	CRM	SICAB	R53182
CRM	Contratación Digital	Integración	Contratación Digital - EN DESARROLLO	Integración entre Salesforce y SICAB para realizar las peticiones de cambio de titular. Dispone de dos modos de funcionamiento: - Validación datos entrada de Salesforce. - Confirmar el cambio de titular.	Online	CRM	SICAB	R53183

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	Contratación Digital	Integración	Contratación Digital - EN DESARROLLO	Integración entre Salesforce y SICAB para realizar las peticiones de alta de suministro. Dispone de dos modos de funcionamiento: - Validación datos entrada de Salesforce. - Confirmar el alta de suministro.	Online	CRM	SICAB	R53184
CRM	Contratación Digital	Integración	Contratación Digital - EN DESARROLLO	Integración entre Salesforce y Área de Clientes para realizar una extracción de las firmas digitales que se disponen en el CRM y su posterior carga en el sistema de la Área de Clientes. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	CRM	Área de Clientes	R53185
CRM	INTXXX	Integración	Administradores de contratos	Nueva interfaz a definir durante el proyecto o ampliación de alguna existente (se determinará durante la fase de análisis). Mediante esta interfaz entre Salesforce y SICAB se obtendrán los datos de administradores de contratos que actualmente el maestro es SICAB.	Online	SICAB	CRM	R53186
CRM	INTXXX	Integración	Ofertas SAP	Nueva interfaz a definir durante el proyecto o ampliación de alguna existente (se determinará durante la fase de análisis). Mediante esta interfaz entre Salesforce y SAP se obtendrán los datos de las ofertas para disponer de dicha información en el CRM.	Online	SAP	CRM	R53187
CRM	INTXXX	Integración	Impresor	Nueva interfaz para permitir la impresión de los documentos de cartas de reclamaciones y la impresión de duplicados de documentos en en Gestor Documental.	Batch	CRM	Impresor	R53188

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				Durante la fase de Discovery se analizará el tipo de integración, en base a la solución que dispone Aigües de Barcelona dentro del mapa de arquitectura de sistemas.				
CRM	TOKENIZADOR	Integración	Acceso al apantallamiento de Telelectura	Integración entre Salesforce y Tokenizador para obtener un token de acceso al sistema de Telelectura. Sin la obtención de este token, no se puede acceder a la visualización de datos en la WEB de Telelectura (MDM).	Online	CRM	Tokenizador	R53189
CRM	Alarmas MDM	Integración	Alertas MDM	Alertas MDM - Calidad lectura Integración entre Salesforce y MDM para que desde el CRM se puedan solicitar las alarmas asociadas a MDM que indican la calidad de la lectura en el punto de suministro.	Online	CRM	Fuse	R53190
CRM	INTXXX	Integración	MDM	Integración entre el CRM y MDM para recuperar la visión general del cliente en MDM (última lectura de cada contrato del cliente).	Online	CRM	MDM	R53191
CRM	INTXXX	Integración	MDM	Integración entre el CRM y MDM para recuperar las lecturas diarias del cliente y contrato.	Online	CRM	MDM	R53192
CRM	INTXXX	Integración	MDM	Integración entre CRM y MDM para recuperar las lecturas horarias por cliente y contrato en un determinado rango de fechas.	Online	CRM	MDM	R53193
CRM	OV_INT001	Integración	Actualización datos cobro contrato suministro	Integración entre Salesforce y SICAB para actualizar la información de pago de un contrato de suministro.	Online	CRM	SICAB	R53194
CRM	OV_INT004	Integración	Carga de facturas	Integración Batch entre Salesforce y SICAB para la carga de notificación de facturas generadas durante el día en SICAB. El proveedor ha de indicar la solución que recomienda para este tipo de integración.	Batch	SICAB	CRM	R53195

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
CRM	CITA_PREVIA	Integración	Carga de citas solicitadas en el sistema de citas previas	<p>Actualmente, existe un proceso batch de carga / envío de citas desde el sistema de Cita Previa al CRM. Durante la implantación del proyecto, esta integración de envío de citas se requiere convertir a una integración online, de tal forma que la cita solicitada por el cliente viaje a Salesforce.</p> <p>Una vez el CRM reciba la petición, registrará la cita en el sistema para tener trazada la solicitud y, de forma posterior, poder vincular la atención con la cita previa solicitada.</p> <p>Gracias a esta integración, la consulta de citas se podrá realizar desde el propio CRM, sin necesidad de integraciones adicionales.</p>	Online	Cita Previa	CRM	R53196
CRM	CITA_PREVIA	Integración	Gestión de citas previas desde el CRM	Para la creación y/o modificación de citas ya planificadas, no se prevé una integración nueva. Esta funcionalidad se cubrirá por el apantallamiento del sistema de cita previa (descrito en el macroproceso de Apantallamientos).	N/A	Cita Previa	CRM	R53197
CRM	CITA_PREVIA	Integración	Gestión de citas previas desde el CRM	<p>Desde el propio CRM se ha de permitir que un usuario pueda realizar la cancelación de una cita previa solicitada por un cliente, de tal forma que no se necesite realizar el apantallamiento.</p> <p>Es por ello que se necesita una integración online para que desde Salesforce se pueda hacer una solicitud al sistema de cita previa para anular y liberar la cita previa que está planificada.</p>	Online	CRM	Cita Previa	R53198

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				Durante la fase de Discovery se definirá dicha integración.				
CRM	QMATIC	Integración	Generación de casos online desde el dispensador de turnos	<p>Durante la implantación de este proyecto se revisará la creación de una integración online para que el dispensador de turnos pueda generar casos para que sean atendidos por los agentes.</p> <p>Durante la fase de análisis se revisará la forma de integración y los datos necesarios para su implantación. Adicionalmente, se evaluará si el sistema dispone de un conector propio o bien se ha de realizar mediante API.</p> <p>Integración entre Salesforce y QMATIC para la recepción de la atención y creación del caso asociado, proporcionando el contexto del cliente que disponga el dispensador de turnos.</p>	Online	QMATIC	CRM	R53199
CRM	QMATIC	Integración	Actualización de la atención en el dispensador de turnos	<p>Durante la implantación de este proyecto se revisará la creación de una integración online para que el CRM pueda actualizar el estado de la atención en el dispensador de turnos, así como poder realizar la gestión de los dispensadores de turnos.</p> <p>Durante la fase de análisis se revisará la forma de integración y los datos necesarios para su implantación. Adicionalmente, se evaluará si el sistema dispone de un conector propio o bien se ha de realizar mediante API.</p>	Online	CRM	QMATIC	R531100

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				Integración entre Salesforce y QMATIC para la actualización de la atención realizada en el dispensador de turnos, una vez el agente la de por finalizada.				
CRM	Módulos comunes - SMS	Integración	Envío de SMS	Integración entre Salesforce y Módulos comunes para habilitar el canal de envío de SMS desde el propio CRM, utilizando el servicio que dispone Aigües de Barcelona.	Online	CRM	Módulos Comunes	R531101
CRM	Usuarios Aigües de Barcelona	Integración	Federación de usuarios	Integración con el sistema de autenticación de usuarios de Aigües de Barcelona, de tal forma que se permita el login de usuarios con los usuarios del dominio de Aigües de Barcelona para aquellos que son internos. Para los usuarios externos, se ha de permitir el acceso federado de los mismos.	Online	CRM	Identity Server	R531102
Área clientes	Área de Clientes	Funcional	Maestro de usuarios registrados	Actualmente, el CRM se encarga de tener el maestro de Usuarios Registrados en la Área de Clientes. En nuevo CRM se ha de disponer de los usuarios que están registrados en la Área de Clientes, para tener una visión completa de los clientes que tienen acceso a la misma.	N/A	N/A	N/A	R531103
Área clientes	OX_INT002	Integración	Login usuario Área de Clientes	<p>La gestión del acceso mediante usuario y password reside en el LDAP de Aigües de Barcelona, permitiendo validar que las credenciales en el login son correctas.</p> <p>Actualmente, desde la Área de Clientes se hace una petición de Login al CRM, y en función del modo de la integración de login, valida que el usuario esté activo en el CRM y las credenciales en LDAP. También, existe otro modo de login que únicamente se valida que el usuario está activo en el CRM y la validación de credenciales las gestiona el sistema origen de la Área de Clientes.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531104

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>Es por ello que se requiere la integración entre Salesforce y Área de Clientes para validar que el usuario está registrado en la plataforma Área de Clientes.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos. Esta integración, también, devuelve información del cliente y contratos para mostrarla en la página de inicio de la Área de Clientes.</p> <p>Un punto a tener en cuenta, es que ha de ser compatible con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validación de credenciales contra LDAP. - Validación del usuario sin LDAP. <p>Una ampliación detectada que no se cubre a día de hoy, será habilitar el login de usuarios dados de baja por no tener contratos en vigor y que puedan consultar el histórico de facturas (a definir el período de consulta).</p> <p>A tener en cuenta el bloqueo del usuario por introducción incorrecta del password.</p> <p>Punto a revisar en Discovery.</p>				
Área clientes	Acceso usuarios dados de baja	Funcional	Permitir a usuarios registrados que se dieron de baja	<p>Se ha de permitir el acceso a la Área de Clientes para usuarios que se dieron de baja y que no disponen de un contrato en vigor.</p> <p>La funcionalidad deseada es que se permita la validación en la Área de Clientes de estos usuarios, para permitir el acceso a la consulta de facturas anteriores a la baja del suministro.</p> <p>Desde la parte de portales, se</p>	N/A	N/A	N/A	R531105

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				expondrá una versión reducida de la Área de Clientes para permitir el acceso a este tipo de usuarios.				
Área clientes	OX_INT003	Integración	Alta usuario registrado	<p>Actualmente, desde la Área de Clientes se hace una petición de alta / registro de un cliente en la plataforma. Esta petición se realiza al CRM, que es el encargado de gestionar el alta del usuario registrado y proveer la información al LDAP, sistema que gestiona las credenciales de acceso.</p> <p>Se ha de crear un nuevo mecanismo para la gestión de altas de usuarios registrados en Salesforce, de tal forma que se permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar el usuario de Área de Clientes en Salesforce y que estará vinculado al cliente de Aigües de Barcelona. - Registrar las credenciales de acceso a la Área de Clientes en el LDAP. <p>Es por ello que se requiere la integración entre Salesforce y Área de Clientes para dar de alta un usuario registrado asociado a una póliza de suministro.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531106
Área clientes	OX_INT003	Integración	Alta usuario registrado	Integración entre Salesforce y LDAP para la creación del usuario registrado en el directorio activo correspondiente.	Online	CRM	LDAP	R531107
Área clientes	OX_INT003	Funcional	Baja de usuario registrado	Desde la Área de Clientes se permite la baja de usuarios por petición de cliente. Este proceso de baja requiere realizar los siguientes pasos:	N/A	N/A	N/A	R531108

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<ul style="list-style-type: none"> - Baja del usuario registrado en el LDAP. - Marcar el usuario dado de baja en el CRM. - Inactivar el servicio de Factura Digital de los contratos del cliente, si lo tenían activo previamente. - Registrar la petición en Salesforce para tener trazabilidad de la interacción realizada. - Generar aviso de comunicación de baja. <p>También, a tener en cuenta, que si un cliente se queda sin contratos activos, se deberá dar de baja automáticamente el UR asociado.</p> <p>Todo este proceso, actualmente se hace en la OX_INT003. El resto de las integraciones que se indican en el proceso se reutilizan / basan en módulos / integraciones ya descritas en este documento.</p>				
Área clientes	OX_INT005	Integración	Verificación datos de pago	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para validar que los datos de NIF, Contrato, Factura e Importe son válidos.</p> <p>Esta integración se llama durante el proceso de registro de un usuario.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531109
Área clientes	OV_INT003	Integración	Verificación datos de pago	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para validar que los datos de NIF, Contrato, Factura e Importe son válidos.</p> <p>Esta integración se llama durante el proceso de registro de un usuario.</p>	Online	CRM	SICAB	R531110
Área clientes	OX_INT007	Integración	Listado de contratos de suministro	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para recuperar los contratos de suministro que tiene un usuario registrado y que puede visualizar en la Área de</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531111

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>Cientes.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p>				
Área clientes	OX_INT008	Integración	Consulta detalle contrato	Integración entre Salesforce y Área de Clientes para recuperar el detalle de un contrato de suministro y mostrarlo en la Área de Clientes.	Online	Área de Clientes	CRM	R531112
Área clientes	OX_INT023	Integración	Cambio de domiciliación bancaria	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para realizar un cambio en la domiciliación bancaria de un contrato de suministro.</p> <p>Esta información también ha de bajar al sistema SICAB.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531113
Área clientes	OX_INT023	Integración	Cambio de domiciliación bancaria	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para el envío de la información de cambio de cuenta bancaria.</p> <p>(*) Reutilización de la integración de cambio de datos bancarios ya descrita en requerimientos anteriores (INTOV_001)</p>	Online	CRM	SICAB	R531114
Área clientes	OX_INT027	Integración	Reset password	<p>Actualmente, este proceso está centralizado en el CRM, de tal forma que se puede hacer la recuperación de la contraseña. El proceso de reset de contraseña se encarga de generar un token válido y enviar un correo electrónico al usuario con un link con el token.</p> <p>Posteriormente, al realizar click en el link, la Área de Clientes se encargará de llamar a la OX_INT101 para validar el token y, a continuación, realizar la llamada a la integración de cambio de password.</p> <p>A tener en cuenta en este requerimiento la integración</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531115

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				entre Salesforce y Área de Clientes para realizar la acción de reset de contraseña de un usuario.				
Área clientes	OX_INT027	Integración	Reset password	Integración entre Salesforce y LDAP para la gestión del reset de password en el directorio activo.	Online	CRM	LDAP	R531116
Área clientes	OX_INT029	Integración	Gestión factura online	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para que un usuario registrado pueda gestionar la activación / desactivación del servicio de factura online.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p> <p>Esta información también ha de bajar al sistema SICAB.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531117
Área clientes	OX_INT029	Integración	Gestión factura online	<p>Integración entre Salesforce y SICAB para el envío de la información del servicio de Factura Digital a SICAB.</p> <p>(*) Reutilización de la integración de actualización de datos del contrato (INT054).</p>	Online	CRM	SICAB	R531118
Área clientes	OX_INT100	Integración	Registro de casos desde Área de Clientes	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para permitir la generación de casos para las solicitudes / consultas / reclamaciones que puedan abrir los clientes desde la Área de Clientes y desde el propio Siebel.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p> <p>Durante la implantación del proyecto, esta integración se dividirá en varios submetodos públicos, de tal forma que se pueda separar las diferentes</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531119

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>lógicas.</p> <p>Adicionalmente, se incluirán nuevos campos para disponer de la información tabulada para el CRM. El objetivo es mejorar la integración actual para recoger el máximo de información posible en el caso y minimizar las acciones manuales que realizan los agentes.</p>				
Área clientes	OX_INT100	Integración	Mejorar el autoservicio	<p>Mejorar la experiencia de usuario con nuevas funcionalidades de autoservicio desde la plataforma Área de Clientes.</p> <p>Peticiones más transaccionales desde la Área de Clientes, permitiendo la generación del caso con los datos necesarios en el caso. Por ejemplo, apertura de una reclamación técnica con generación automática de la orden de trabajo.</p> <p>Durante la fase de Discovery se analizarán nuevos tipos de peticiones para mejorar el autoservicio.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531120
Área clientes	OX_INT101	Integración	Gestión ofrecimiento Área de Clientes (Promo OV)	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para permitir la gestión de alta del usuario registrado y/o alta de la Factura Digital a partir de un ofrecimiento / promo.</p> <p>Adicionalmente, esta misma integración se utiliza para la validación del token de reset / cambio de password.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531121

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
Área clientes	OX_INT102	Integración	Modificación datos básicos contrato	Integración entre Salesforce y Área de Clientes para que un usuario registrado pueda modificar cierta información del contrato de suministro. La información modificable es propiamente datos que se visualizan en la Área de Clientes, como alias de un contrato, si es un contrato favorito, etc.	Online	Área de Clientes	CRM	R531122
Área clientes	OX_INT103	Integración	Modificación datos usuario / cliente	Integración entre Salesforce y Área de Clientes que permite modificar información del propio usuario registrado y/o datos básicos de la ficha del cliente. Esta integración podría requerir el envío de datos a SICAB para actualizar los datos del cliente que también están en dicho sistema. Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.	Online	Área de Clientes	CRM	R531123
Área clientes	OX_INT104	Integración	Cambio de contraseña	Esta gestión de cambio de password se realiza desde la Área de Clientes hacia el CRM, que será el encargado de cambiar la password en LDAP. Debe existir la integración entre Salesforce y Área de Clientes para realizar la acción de cambio de contraseña de un usuario.	Online	Área de Clientes	CRM	R531124
Área clientes	OX_INT104	Integración	Cambio de contraseña	Integración entre Salesforce y LDAP para comunicar el cambio de contraseña al directorio activo.	Online	CRM	LDAP	R531125
Área clientes	OX_INT105	Integración	Consulta histórico acciones / casos de un cliente	Salesforce ha de proveer a la Área de Clientes la información de los casos que el cliente ha registrado en Aigües de Barcelona, independientemente del canal de apertura.	Online	Área de Clientes	CRM	R531126

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>Dentro de este requerimiento se ha de tener en cuenta que la información que se muestra actualmente en la Área de Clientes está "procesada" para mostrarla en ella. Existe un proceso de "traducción" de la información.</p> <p>Mediante esta integración entre Salesforce y Área de Clientes para recuperar el histórico de casos de un cliente y visualizarlos en la Área de Clientes.</p> <p>Actualmente, existe una parametrización de traducción de los datos que están almacenados en el CRM a literales que se han de visualizar en la Área de Clientes.</p>				
Área clientes	OX_INT105	Funcional	Consulta histórico acciones / casos de un cliente	En el CRM ha de existir un módulo de configuración para llevar a cabo las traducciones de las tipologías de casos al "idioma" / "mundo" Área de Clientes, permitiendo generar el contenido del historial de contactos / casos del cliente.	N/A	N/A	N/A	R531127
Área clientes	OX_INT106	Integración	Consulta configuración avisos del usuario registrado	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para obtener la configuración de los avisos para un usuario registrado.</p> <p>Esta configuración es por tipo de aviso y canal (los avisos están agrupados bajo categorías, que es lo que acaba configurando el usuario. Ver macroproceso de avisos).</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531128
Área clientes	OX_INT107	Integración	Modificación configuración avisos del usuario registrado	<p>El CRM será el maestro de la configuración de avisos que el cliente desea que se le comuniquen, además de indicar el canal de envío. Esto requiere tener en cuenta los dos niveles de configuración siguientes:</p> <p>- Configuración por defecto</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531129

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>para los usuarios registrados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configuración particular que un usuario registrado acaba configurando en la Área de Clientes. <p>Además, el usuario registrado puede activar / desactivar las comunicaciones para algunos de sus contratos de suministro, o bien todos.</p> <p>Para modificar esta configuración, debe existir la integración entre Salesforce y Área de Clientes para modificar la configuración de los avisos para un usuario registrado.</p> <p>Para el desarrollo de esta integración, se ha de tener presente que dispone de varios modos / métodos de funcionamiento, con su lógica en cada uno de ellos.</p>				
Área clientes	OX_INT108	Integración	Consulta avisos del usuario registrado	<p>Integración entre Salesforce y Área de Clientes para obtener el histórico de avisos realizados al usuario registrado. La información que se recupera es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de todos los avisos a mostrar al cliente. - Detalle de cada uno de los avisos para dar la información detallada al cliente. - Listado de los últimos avisos generados relacionados con el cliente y sus suministros. <p>Se ha de tener en cuenta, que actualmente para la generación de estos listados y el detalle del aviso a mostrar lo está generando el CRM. La Área de Clientes actualmente se encarga de mostrar los HTML generados.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531130

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				Durante la fase de Discovery, se analizará los contenidos de avisos generados para el Área de Clientes, pudiendo minimizarse algunos de los contenidos y que se conviertan en estructura de datos para el Área de Clientes.				
Área clientes	OX_INT109	Integración	Consulta afectación al suministro	<p>Salesforce ha de proveer a la Área de Clientes la información de averías masivas que afectan a los puntos de suministro que el cliente tiene contratados en Aigües de Barcelona.</p> <p>Es por ello que existe la integración entre Salesforce y Área de Clientes para obtener las posibles afectaciones al servicio en alguno de sus puntos de suministro.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531131
Área clientes	Área de Clientes	Funcional	Visibilidad de contratos	<p>Desde el CRM se ha de permitir configurar que contratos y su información asociada ha de visualizarse en la Área de Clientes. Para ello un agente debe poder mantener en Salesforce para cada usuario registrado que contratos tiene asignados para la Área de Clientes.</p> <p>Esto afectará a todas las integraciones descritas para Área de Clientes, de tal forma que se devuelva de la información de los contratos que tiene activados para Área de Clientes.</p>	N/A	N/A	N/A	R531132
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Visibilidad de contratos	Integración entre Salesforce y Área de Clientes para poder activar / desactivar los contratos que quiere visualizar dentro de la Área de Clientes.	Online	Área de Clientes	CRM	R531133
Área clientes	OX_INT_AUTORIZACIONES	Integración	Recuperar autorizados para gestiones	Integración entre Salesforce y Área de Clientes para validar que los datos de una persona que no es titular del contrato del usuario registrado y este	Online	Área de Clientes	CRM	R531134

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
			Área de Clientes	último lo informa dentro de la Área de Clientes, cuenta con una autorización específica para que se permita el uso dentro del ámbito del contrato. Por ejemplo, el pagador del contrato, la dirección de correspondencia del contrato, etc.				
Área clientes	OX_INT_AUTORIZACIONES	Integración	Registrar autorizaciones para gestiones Área de Clientes	Integración que ofrecerá Salesforce para que un sistema tercero pueda comunicar una autorización válida para un contrato de suministro. Será el sistema tercero que se encargará de validar la veracidad de la autorización, así como hacer llegar a Salesforce / Content Manager el documento firmado.	Online	Área de Clientes / Firma	CRM	R531135
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Petición de cambio de dirección de correspondencia	Nueva integración que se incluirá dentro del proyecto para permitir un cambio de dirección de correspondencia de forma transaccional con origen la Área de Clientes. A su vez, esta integración acabará propagando la información a SICAB.	Online	Área de Clientes	CRM	R531136
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Petición de cambio de dirección de correspondencia	Integración entre Salesforce y SICAB para traspasar la dirección de correspondencia que se ha modificado en el CRM. (* Reutilización de la integración descrita INT053 (CRM-> SICAB) para actualizar SICAB	Online	CRM	SICAB	R290137
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Validación token para la descarga de facturas	Nueva integración entre Salesforce y Área de Clientes para permitir validar un token que permitirá habilitar la descarga de la factura desde los avisos de notificaciones de facturas.	Online	Área de Clientes	CRM	R531138
Área clientes	Área de Clientes	Funcional	Mejora de las peticiones de autoservicio del cliente	Ofrecer a los clientes una base de preguntas frecuentes que permita resolver sus dudas, de tal forma que se disminuya los contactos con	N/A	N/A	N/A	R531139

	Proceso	Tipo Requerimiento	Requerimiento	Descripción	Tipo Integración	Origen	Destino	Código
				<p>el Contact Center.</p> <p>El proveedor debe indicar la solución propuesta, si es mediante integración o bien con alguna solución de la plataforma que pueda ofrecer esta funcionalidad.</p>				
Área clientes	Área de Clientes	Funcional	Mejora de las peticiones de autoservicio del cliente	Disponibilizar un canal de chat bot y chat para permitir la resolución de consultas sencillas sin la atención de un agente. Si el bot no puede resolver la consulta del cliente, ha de transferir la conversación a un agente para que pueda ayudar al cliente.	N/A	N/A	N/A	R531140
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Disponer de un canal digital para la contratación de acometidas	<p>Sería deseable disponibilizar un canal de contratación online para la Área de Clientes, donde se puedan solicitar las altas de contratos de acometida.</p> <p>Este proceso se revisará en fase de Discovery, pero a tener en cuenta que dentro del proceso la validación de información y los datos que acabará provisionando la Área de Clientes.</p> <p>Es por ello que se necesitará una nueva integración entre Salesforce y Área de Clientes para gestionar las solicitudes de contratación de acometidas.</p>	Online	Área de Clientes	CRM	R531141
Área clientes	OX_INTXXX	Integración	Registrar ofrecimiento Área de Clientes	Sería deseable disponer de un servicio en Salesforce que permita a la Área de Clientes registrar que se ha ofrecido la Factura Digital, además de marcarla como rechazada o aceptada.	Online	Área de Clientes	CRM	R531142

Además de la lista de integraciones hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Las integraciones actuales con el área de clientes tienen dos llamantes distintos, y para cada uno se puede requerir una transformación distinta

- Del total de integraciones, unas 75 ya existen y no se modificarán, 30 existen, pero se van a modificar y el resto se van a construir nuevas. Las integraciones a modificar puede decidirse, en la fase de Discovery de acuerdo con la planificación final un despliegue en dos fases: primero sin cambios y luego tras las modificaciones en los sistemas afectados.

Alguna de estas integraciones pueden tener más de un modo. Puede considerarse un factor de 1,2 para la traslación del número de integraciones al número de modos a desplegar.

5.3.2 Consideraciones y estrategia para el despliegue de las integraciones

Como regla general deberá atenderse a los siguientes principios:

- No modificar los sistemas origen en la integración con Salesforce.
- Asegurar el timing de proyecto ofreciendo un escenario de integración viable.
- Abrir el camino a los sistemas origen para que puedan migrar progresivamente al nuevo sistema de integración al BUS con sus roadmaps de tiempo.
- La convivencia entre el nuevo sistema y los actuales según roadmap de implantación de 20 Meses.
- Monitorización completa de las integraciones realizadas.

Con las siguientes consideraciones adicionales

- Las integraciones que deban ampliarse se podrán desplegar en dos fases, una primera sin ampliación para dar el mismo servicio que actualmente y una segunda fase con los nuevos campos y/o modos.
- La planificación se obtendrá en la fase de Discovery y se adaptará en cada Sprint según corresponda con la metodología Agile implementada

Se requieren dos tipos de integración en el MiddleWare:

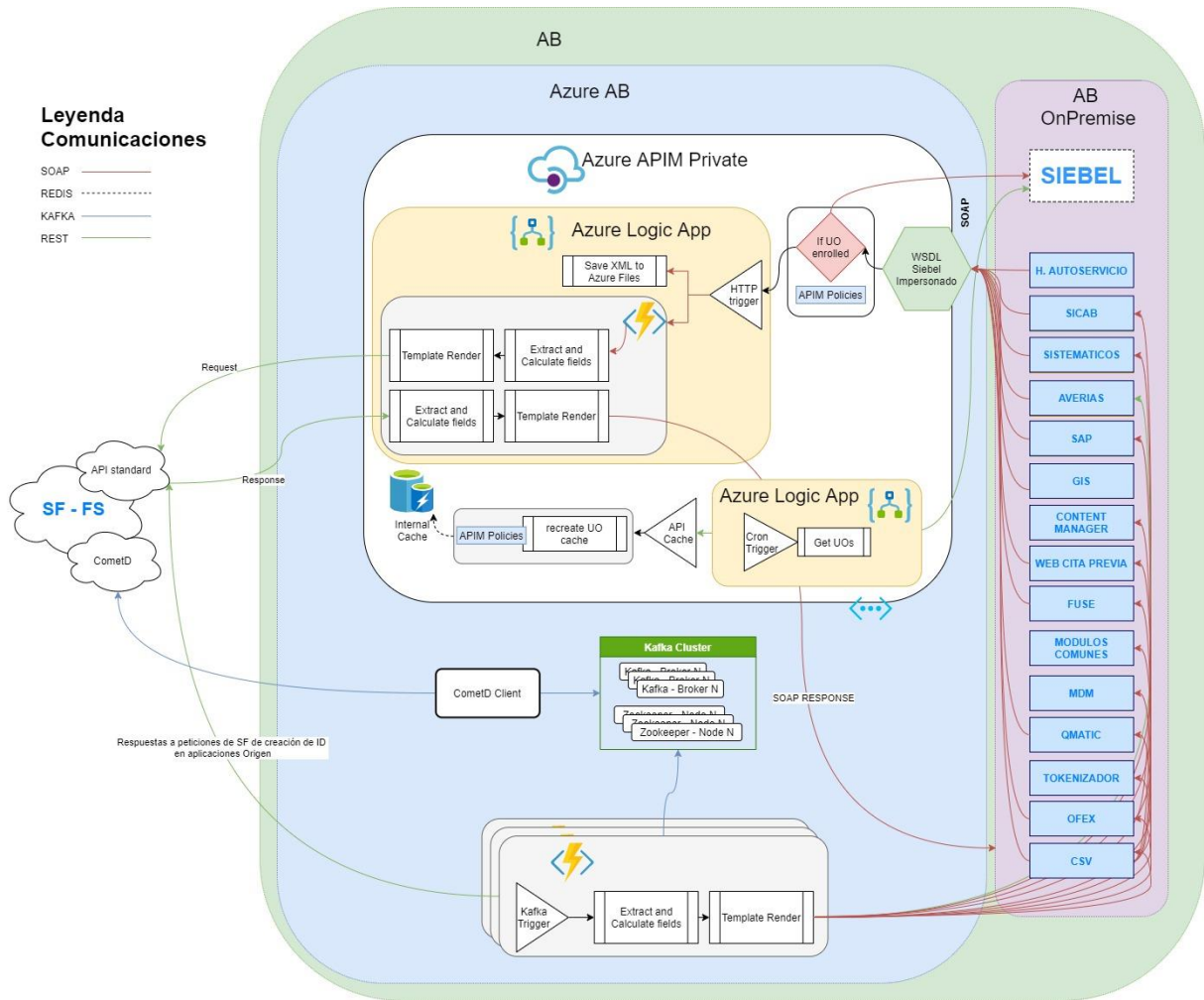
- Para transacciones ENTRANTES A Salesforce: se utilizará API REST Standard de Salesforce
- Para transacciones SALIENTES DE Salesforce: se utilizará cliente CometD hacia el bus de eventos Kafka o llamadas síncronas a sistemas terceros vía APIM REST

La estrategia de integración se basa en los siguientes conceptos:

- Impersonar a CRM Siebel para NO tener que modificar los Web services existentes en los sistemas Origen
- Uso de Kafka como gestor de eventos para la propagación de los cambios de salida del nuevo CRM
- Publicación API rest a través de API Gateway/API Manager como estándar de publicación interna o externa a terceros.
- IAC – Infraestructura como código - Terraform
- Ci&Cd – Jenkins Pipelines

5.3.3 Arquitectura global de integración

Este esquema representa una visión general de las integraciones, en la fase de Discovery se analizarán las distintas opciones deseadas para cada caso: Fichero, csv, API, Llamadas directas desde SF, etc...



5.3.4 Middleware Entradas - APIM

Para el despliegue de las integraciones “de entrada” en Salesforce se deberá:

- Utilizar **Azure Api Manager** para exponer los mismos wsdl que ahora mismo exponga el CRM de AB (de ese modo evitamos modificarlos).
- Utilizar **Azure Functions**, para la lógica de Parseo, invocación a SF u otros Servicios WS/API.
- Utilizar Azure Logic Apps como Backends del APIM para la orquestación de las Az Functions y devolver las respuestas a los sistemas Origen.

Responsabilidades de APIM:

- Exponer WSDL de CRM
- Parseo de SOAP a JSON respetando el mapeo de campos que se haya definido
- Llamadas REST a la API Standard de SF-FS con los datos transformados.
- Recoger las respuestas JSON del API Standard de SF-FS, transformarlas en XML Soap y devolver la respuesta al servicio origen indicado. En el caso de la OFEX se estudiarán las transformaciones a realizar a XML o JSON en función de si el DataHUB u/o OFEX service se adaptan a JSON o no en esta Fase de proyecto. Ya que el esfuerzo a nivel de desarrollo es parecido ambas opciones.

Además, se requiere crear una LogicApp y una AZ Function BL por cada EndPoint a Impersonar.

5.3.5 Middleware Salidas

Se deberá implementar un cliente COMETD que se suscriba a los eventos/topics de SF-FS y los replique en el bus de KAFKA. La lista de eventos/topics se definirá con el equipo de SF en Fase de Discovery.

Este cliente COMETD deberá contemplar:

- Estrategias de reconexión, monitorización, logs y protecciones en las lecturas de colas para evitar duplicados en los envíos en caso de caída de KAFKA o reconexiones.
- Estar alojado en AKS para su despliegue y monitorización.

El cliente COMETD, gestiona con Salesforce los diferentes estados de los mensajes publicados, actualizando el estado al recogerlos, procesarlos, no procesarlos, etc. vía API Rest Standard en la tabla de Ws_Message utilizada para la gestión de los eventos de salida.

Se deben reportar en tiempo real eventos custom a App Insights sobre la salud del cliente CometD, las conexiones a los distintos canales y Topics de CometD.

Los mensajes del cliente CometD, depositados en el Topic correspondiente de Kafka, serán procesados por la AZ Function vinculada vía un Trigger

AZ FUNCTIONS SERVERLESS (JAVA)

Los **Azure Functions Kafka Triggers** se encargarán de suscribirse a los diferentes topics de Kafka y procesar el mensaje (json) pertinente, realizando el parseo de JSON a XML Soap aplicando la lógica necesaria. Realizarán las llamadas contra el sistema origen en Soap, en caso de ser necesario por la transacción y realizará llamadas a SF por API Rest con las respuestas del sistema origen.

5.3.6 Entregables ALM / IAC

Se desarrollarán las plantillas Terraform necesarias para el despliegue de las diferentes infraestructuras anteriormente descritas a través de código (IaC). En este sentido se almacenarán a través de código fuente en Gitlab las diferentes plantillas y se crearán en Jenkins los pipelines (Jenkinsfile) necesarios para las operaciones de provisión de estas en Azure.

Se implementarán los pipelines (Jenkinsfile) necesarios para el build & deploy de las LogicApps, AZ Functions o microservicios en los diferentes entornos del proyecto.

- IAC (Infraestructura: APIM y componentes server Less)
- Ciclo completo CI/CD para la creación, configuración y despliegue de entornos: INT, FOR, PRE, PROD
- Configuración monitorización sistema a través de AZ - App Insights

5.3.7 Documentación Confluence & JIRA

Durante la fase de Discovery del proyecto deberá registrarse en el BackLog (Confluence/JIRA) las distintas Historias de Usuario que representen cada uno de los EndPoints a integrar. Las cuales se definirán de forma conjunta con el Product Owner, el proveedor del Lote 1 (implantación de Salesforce) y los representantes técnicos de las aplicaciones terceras afectadas.

Se deberá completar toda la información que se necesitará para el correcto desarrollo e implementación en los sucesivos sprint de despliegue (esquemas, mapeos de campos, singularidades, transformaciones, etc.).

5.3.8 Monitorización del sistema – AZ App Insights

Todos los servicios implementados en la solución, incluido el cliente CometD deberán reportar custom events hacia AZ App Insights, a través del SDK proporcionado por MS o clientes propios ya implementados.

Esos Custom Events se definirán en BackLog en la fase de Discovery del proyecto para cada EndPoint, tendrán formato JSON y permitirán fusionar datos de negocio con las diferentes transacciones realizadas. El formato genérico se determinará también en la fase de Discovery

Ejemplo:

- TmS : (aaaa/mm/dd hh:mm:ss),
- OpType: **CxAV-CreateFailureIncidence** (Tipo de operación)
- OpTypeStep: **IN-XML2JSON, IN-SF, OUT-SF, OUT-JSON2XML (Step de la LogicApp donde se ha producido el error)**
- StepDetails: (Nombre del Step, solo se informa si un Step de un Function tiene errores: **PARSE**)
- OpId: "Request-Id": "|fb8d6a13-4ebcbee67444262d.fb8d6a14_|", (Id de la operación del APIM),
- IdOr : <Id>5242453</Id>
- OtType: <IncidenceTypeDescription>Fuga</IncidenceTypeDescription>
- SfId: (SalesForceId de la WO)
- OpSiteId: <OperationalSiteId>41060150</OperationalSiteId> (Id de la Instalación)
- Data: Con el nombre: hhmmss + OpType + OpId+ IdOr + extensión (Nombre del XML/JSON generado en el Storage account) (formato de horas 24h, eje: 23:10h)
- OpRes: [Err, OK, Exc, Com, Ukn] (Resultado de la operación)
- Exc: (Excepción de código)

5.3.9 Pruebas automáticas

En todos aquellos casos en que ambos sistemas afectados lo permitan, deberán registrarse las pruebas de validación que se definan en la Historia de Usuario ("definition of done") en la herramienta de pruebas automáticas que Aigües de Barcelona proporcionará

5.3.10 Verificaciones de seguridad

Los productos entregados en cada Release serán sometidos a una auditoría de seguridad con revisión del código desarrollado y un pentesting. Todas las vulnerabilidades encontradas se registrarán como incidencias de la Release y deberán ser atendidas según los SLA establecidos.

La ejecución de estas auditorías no son objeto de la presente licitación y, por tanto, no las realizará el adjudicatario de la misma.

5.3.11 Reserva para ampliaciones de alcance

Para el caso de que los nuevos requerimientos que surjan de forma no aplazable supongan una ampliación del esfuerzo previsto, los licitadores del Lote N°3 deberán contemplar en su propuesta una Bolsa de Horas que, como mínimo, deberá ser de ***trescientas veinte (320) horas***.

El uso de dicha bolsa de horas por parte de Aigües de Barcelona, no podrá suponer un incremento sobre el precio ofertado por el Licitador para la ejecución del proyecto.

El uso de esta Bolsa de Horas para cambios de requerimiento deberá hacerse de común acuerdo entre Aigües de Barcelona y el proveedor. Podrán establecerse mecanismos de autorización especiales para el consumo de esta bolsa de horas en las reuniones de seguimiento del Proyecto.

El uso de esta bolsa de horas sólo deberá abordarse tras haber intentado ajustar el Backlog con la reducción de otros requerimientos de acuerdo con la metodología establecida en el punto 6.3.2.2

6 CONDICIONES OPERATIVAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

6.1 Lote N°1: L1.1) Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce)

6.1.1 Planificación del L1.1 (Lote N° 1)

La duración total del proyecto (aceptación de la "Ficha de cierre del proyecto") no deberá ser superior a **VEINTE (20) meses**, a contar a partir de la realización de la reunión de Kick Off del proyecto, y debe considerar todo el alcance del proyecto L1.1.

El proveedor debe incluir en su oferta una propuesta de Plan de Proyecto que debe contener como mínimo el calendario de cada fase/sprint considerados, con fechas y duración incluyendo reuniones clave, hitos importantes por fase/sprint, fechas previstas de entrega, que se desarrollarán contemplando los siguientes aspectos:

- **Kick off del proyecto:** Deberá formalizarse una reunión de Kick Off al inicio del proyecto, como máximo a los 15 días de la entrada en vigor del contrato.
- **Discovery.** Donde se detallarán las historias de usuario a incluir en el Backlog.
- **Delivery** (Sprints y Releases). Calendario previsto de sprint y de liberación de Releases.
- **Pruebas** (de integración y de aceptación).
- **Gestión del cambio y formación** del proyecto.
- **Traspaso a producción de cada Release.**
- **Traspaso a servicio.**

La estructuración de estos diversos aspectos no tiene por qué seguir un calendario secuencial, dependiendo de la planificación de las entregas, puede solaparse por ejemplo la construcción de una Release con la formación de la anterior.

Debe tenerse en cuenta que la construcción de las integraciones por parte de las aplicaciones afectadas no se iniciará hasta aproximadamente 3 meses después de la finalización del Product Backlog, debido a los procesos de licitación que deben llevarse a cabo para cada una de las aplicaciones.

Estas modificaciones de las aplicaciones relacionadas se adaptarán, en la medida de lo posible, a los sprint definidos en la fase de Discovery a partir del momento del inicio de los respectivos proyectos. En esta misma fase de Discovery se adaptará la planificación junto con el proveedor del Lote N°3, y con la coordinación del Gestor de proyectos asignado al Lote N° 2, para permitir un avance global del proyecto homogéneo.

El licitador que resulte Adjudicatario deberá de constituir equipo de trabajo para la ejecución del proyecto objeto de esta licitación, así como para llevar a término la reunión de Kickoff prevista en este PPT, en un plazo máximo de QUINCE (15) días naturales a contar des de la entrada en vigor del Contracte.

6.1.1.1 Discovery

Una base fundamental del proyecto será la etapa de Discovery para la definición del product backlog, planificación detallada, dependencias, detalle de las integraciones, squads de trabajo, acuerdos de trabajo, etc. Se espera que esta primera fase del proyecto incluya:

- La toma de requerimientos detallada. Durante este análisis se trasladará el alcance definido en el presente Pliego a un conjunto de actividades a realizar para la implantación de la solución. Se espera que los licitadores definan en su oferta cómo plantean organizar las sesiones para esta fase donde se

detallarán las historias de usuario y se construirá el Product Backlog del proyecto, así como el ajuste de la planificación en base a estos.

- Una primera formación en Salesforce - CRM para que los stakeholders principales del proyecto de Aigües de Barcelona puedan comprender las capacidades que ofrece el sistema que sustituirá al actual. El equipo de personas a formar será entre 15 y 20 en función de la organización que se determine y el equipo previsto de Aigües de Barcelona.

El Product Backlog contendrá todas las historias de usuario a ejecutar por los adjudicatarios de los Lotes Nº1 y Nº3, ya que ambos lotes conforman un único proyecto. Así, los adjudicatarios de dichos lotes deberán llevar a cabo la fase de Discovery de forma coordinada, junto al Gestor de proyectos del Lote Nº 2.

Asimismo, en el Product Backlog del proyecto se incluirán las historias de usuario que deberán completar los adjudicatarios de la construcción de las integraciones que se licitarán a partir de esta definición de historias. Tal como se especifica en el punto anterior.

6.1.1.2 Delivery (Sprints y Releases)

La fase Delivery empezará con el fin del Discovery, teniendo ya definido el backlog del proyecto. Se espera que los licitadores propongan una planificación de esta fase, incluyendo:

- Desarrollo e implantación de los requerimientos contextualizados en un marco temporal estructurado en Sprints.
- Hitos importantes por fase, así como el detalle y la planificación de las distintas entregas, junto con los tiempos previstos para cada una. Los licitadores deberán aportar en su Oferta Técnica un Plan de desarrollo e implantación, proponiendo una estrategia de liberación de Releases en Pre-Producción y/o en Producción que permita reducir el riesgo de un despliegue tipo Big-Bang, limitando la afectación en el sistema Siebel a migrar. En este Plan de Desarrollo e implantación deberá recogerse el hito de cierre del sistema actual cuando todas sus funcionalidades estén trasladadas al nuevo CRM.
- Elaboración de un plan de pruebas detallados que incluirá los casos de prueba, los criterios de aceptación, mecanismos de control de incidencias e informes de seguimiento.
- Desarrollo de pruebas técnicas y funcionales. Se deberá ofrecer y ejecutar un conjunto de pruebas y, llegado el caso, corrección y modificación para el correcto funcionamiento que garanticen la calidad de los desarrollos y el comportamiento funcional esperado, cubriendo los requerimientos esperados según su definición.

El mantenimiento correctivo de las Releases desplegadas ya en producción, antes de la finalización del proyecto completo y el traspaso a servicio, deberá estar contemplado dentro del esfuerzo previsto para este componente L1.1 del lote Nº 1.

6.1.1.3 Migración de datos Siebel

Uno de los puntos críticos en el proyecto, durante la fase de Delivery, será la migración de los datos de SIEBEL al nuevo CRM, por lo que en la Oferta técnica deberá especificarse la estrategia de migración de datos conforme al plan de despliegue de las diversas Releases, estableciendo una estrategia de validación de los mismos que asegure la integridad de los datos migrados.

Estas migraciones deben garantizar el mínimo Downtime en los procesos tanto de entrada como de salida.

6.1.1.4 Gestión del cambio y formación del proyecto

Se realizará la formación y traspaso de conocimiento de las funcionalidades implementadas a incluir en el plan de capacitación y formación. El proveedor deberá incluir la estrategia de formación que plantea para que la adopción de la herramienta por parte de Aigües de Barcelona sea óptima.

Por lo tanto, se espera que el proveedor especifique como plantea desarrollar la estrategia de gestión del cambio y formación, incluyendo:

- Metodología de formación, especificando el tipo de formación y las sesiones a realizar por perfiles.
- Herramientas de soporte.
- Entregables como manuales, material audiovisual, etc.
- Mecanismos de comunicación y gestión del cambio a todos los niveles de la organización.

La formación deberá incluir la impartición de esta para los empleados de Aigües de Barcelona, así como a los formadores de la empresa que ofrece el Servicio de Atención Telefónica (aproximadamente 300 personas).

Esta formación podrá ser presencial (en el área metropolitana de Barcelona) o remota, en función de lo que determine Aigües de Barcelona para las distintas sesiones. Los materiales tecnológicos y de espacio necesarios para la formación serán facilitados por Aigües de Barcelona.

La estrategia de formación debe adaptarse a la estrategia de despliegue en producción, o en pre-producción de las distintas Releases, pudiendo tener un público distinto en función de las funcionalidades/"historias de usuario" que se incluyan en cada Release.

En la fase de Discovery deberán considerarse estas necesidades de formación para la adaptación de la propuesta inicial de Releases de modo que la afectación en el servicio sea la mínima posible.

6.1.1.4.1 Formación específica para los equipos de Business Intelligence

Durante la duración del proyecto deberán adaptarse los actuales informes de Business Intelligence que recogen información de Siebel para que la recojan de Salesforce. Esta adaptación se abordará por el equipo interno de Aigües de Barcelona. Para ello, los licitadores deberán contemplar, en su oferta, la realización de sesiones de formación sobre la estructura de los datos y el modo de explotarlos (con Talend como herramienta de ETL) para el personal de BI que participe en esta parte del proyecto (4 a 8 personas). Así como un soporte para la resolución de las dudas que puedan surgir en estas extracciones.

6.1.1.4.2 Formación específica para los equipos de IT

Los equipos de IT de Aigües de Barcelona que deban participar en el soporte de mantenimiento una vez finalizado el proyecto deberán ser considerados de forma particular en los planes de formación, normalmente durante el desarrollo del proyecto; dado que deberán participar en el mismo.

Será un equipo de 2-3 personas (Coordinador del servicio de Sistemas Comerciales, Responsable del servicio CRM, Consultor funcional)

6.1.1.5 Pruebas de aceptación del L1.1 (Lote Nº 1)

El Adjudicatario deberá dar soporte durante las fases de pruebas de aceptación (UAT). Para lo cual deberá formar al equipo asignado por Aigües de Barcelona para llevar a cabo dichas pruebas de aceptación. Dichas sesiones formativas no han de suponer un sobre coste sobre el presupuesto adjudicado.

La documentación de las pruebas realizadas por el adjudicatario se entregará previo a la fase de UAT.

Estas pruebas de aceptación podrán agruparse en función del calendario previsto de despliegues en producción de las distintas Release.

La herramienta de seguimiento del proyecto de las incidencias generadas en la etapa de pruebas de usuario será el JIRA que Aigües de Barcelona pondrá a disposición del proveedor. El proveedor tendrá que actualizar dentro la herramienta el estado de las incidencias. La actualización de las incidencias al JIRA una vez modificadas no puede ser superior a UN (1) día.

Las pruebas de aceptación con los usuarios se programarán una vez la plataforma esté correctamente configurada y testeada por el equipo de proyecto, ésta no presente errores y cumpla con los requerimientos marcados.

6.1.1.6 Traspaso a producción de cada Release

Una vez dadas por finalizadas las pruebas de una Release satisfactoriamente, se realizará la transición al entorno productivo, culminando en el pase a producción con el downtime mínimo posible.

Debe contemplarse para cada Release que se despliegue en producción el soporte post-implantación con una duración de 1 ó 2 meses en función del volumen de funcionalidades desplegadas. Este soporte post-implantación debe considerar tres aspectos fundamentales:

- Ampliación del soporte al usuario final para la resolución de dudas
- Priorización de la corrección de las incidencias encontradas
- Revisión del uso correcto por parte de los usuarios para detectar incidencias o falta de formación.

6.1.1.7 Traspaso a Servicio

Para poder formalizar la Ficha de Cierre del del proyecto, el adjudicatario tiene que haber dotado al equipo que preste el servicio L1.2 (incluido en el Lote Nº1) de la información y la formación necesaria para dar este soporte.

Los licitadores deben detallar:

- El plan de traspaso para el mantenimiento operacional detallado, que describa las obligaciones y tareas que deberán ser desarrolladas por cada una de las partes en relación con este traspaso, y que incluya los términos y condiciones en que se realizará.
- Duración del plan de traspaso.
- Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimientos y transferencia tecnológica por tipo de servicio, en caso de que alguna parte del mismo deba ser absorbida por personal de Aigües de Barcelona.
- Método previsto para la transferencia del conocimiento a los equipos encargados del servicio.

6.1.2 Metodología de Trabajo del L1.1 (Lote Nº 1)

A continuación, se define como se pretende que los licitadores y el que resulte adjudicatario, plantee la metodología a seguir en la ejecución del proyecto. Se contempla que el proyecto L1.1, especificado en el Lote Nº1 se realice bajo una metodología Agile, iterativa e incremental, basada en Scrum, que nos permita adaptar la forma de trabajar a las circunstancias y condiciones del entorno durante su evolución. Es muy importante que, la metodología planteada por el proveedor nos permita liberar frecuentemente piezas de funcionalidad sin tener que esperar a la completa finalización del proyecto.

Los licitadores deben proponer en su oferta un marco metodológico de escalado (Nexus o similar) para coordinar los distintos equipos en base a su experiencia, debiendo especificar la metodología concreta que plantea para las distintas fases del proyecto y, de forma específica, haciendo incidencia en los siguientes aspectos:

- Metodología concreta para las fases del proyecto.
- Planificación temporal: duración de las iteraciones, número de entregas, etc.
- Ceremonias que realizar para llevar la metodología al día a día del proyecto.
- Artefactos como: organización del Backlog de requerimientos del proyecto, dimensionamiento de skills, etc.
- Enfoque de la convivencia de productos en desarrollo y en producción.

La metodología definitiva a utilizar en el proyecto se definirá al inicio del mismo, según el criterio de Aigües de Barcelona de acuerdo con una posible metodología propia y con las propuestas metodológicas del Lote Nº1 y del Lote Nº3.

6.1.2.1 Automatización de las pruebas

Todas las historias de usuario deberán incluir en su definición de "Done" una prueba automatizada dentro de la herramienta de pruebas que disponga Aigües de Barcelona.

Actualmente no se dispone todavía de esta herramienta, la cual está en fase de selección; aunque será alguna herramienta tipo SonarQube.

En caso de ser necesario, Aigües de Barcelona proporcionará la formación a los miembros del equipo de proyecto que lo requieran durante la fase de Discovery. En cualquier caso, pondrá a disposición del proveedor la plataforma y las licencias necesarias.

En el caso de las Historia de Usuario que dependan de integraciones con otras aplicaciones podrá eliminarse de la definición de "Done" el requerimiento de la prueba automatizada cuando no sea posible, por parte de los equipos de mantenimiento de estas aplicaciones, la implementación de esta automatización en su aplicación.

6.1.2.2 Clasificación de los requerimientos por esfuerzo

En la oferta técnica se deberán clasificar los requerimientos codificados en el apartado 5.1.1 en base al esfuerzo previsto, de forma comparativa entre todos ellos en su conjunto con el método de "Tallas de Camiseta" (XS, S, M, L, XL). Así como especificar para cuales (integraciones aparte) se proponen desarrollos a medida.

Durante la fase de Discovery se construirá el Backlog de historias de Usuario a partir de los requerimientos establecidos. Estas historias de usuario también deberán valorarse con "puntos de historia" que permitan establecer la planificación de los Sprint.

En la oferta técnica deberá especificarse la metodología propuesta para esa valoración de historias de usuario.

6.1.2.3 Metodología para la gestión de cambios en los requerimientos

Tanto en la fase de Discovery como en los sucesivos Sprint, los requerimientos e historias de usuario establecidos pueden cambiarse y adaptarse a las necesidades cambiantes de Aigües de Barcelona durante la duración del proyecto. Así como pueden surgir nuevas necesidades o dejar de ser necesarios.

Estos cambios tendrán que poder establecerse, de común acuerdo entre Aigües de Barcelona y el proveedor, en base a equivalencia de esfuerzos de modo que la suma global de esfuerzo previsto no se modifique.

6.1.3 Entregables del L1.1 (Lote Nº 1)

Durante el periodo de configuración hasta la entrega y puesta en producción del proyecto L1.1, se requiere que el proveedor entregue, como mínimo, la siguiente documentación:

En la reunión de Kick-off:

- **Planificación y roadmap del proyecto.**
- **Documento de Kick Off**, se presentará a las personas y equipos interesados y contendrá las premisas y puntos clave para entender el proyecto.

Durante el Discovery:

- **Backlog de proyecto.** Este entregable será el resultado de la fase Discovery y deberá contener:
 - El listado de todos los requerimientos a desarrollar durante el Delivery, agrupados de manera lógica para el desarrollo de dichos requerimientos.
 - El detalle necesario de cada uno de los requerimientos para poder desarrollar de manera independiente la solución, tales como: qué se espera por parte de los usuarios, permisos y visibilidades a otorgar, definición consensuada de cuando consideraremos un requerimiento aceptado y listo para ser desplegado, criterios de validación y aceptación, solución técnica, etc.
 - La priorización del propio Backlog de proyecto, de manera que se tenga visibilidad de las prioridades de negocio y desarrollar en función de ello.
 - El proveedor deberá plantear una metodología para la estimación y puntuación del backlog.
 - Plan de capacidad (Capacity Plan) de los sistemas a utilizar (bases de datos, máquinas virtuales, OS, almacenamiento, etc....).
 - Documento técnico de arquitectura.
 - Documento de diseño del sistema.
 - Plan de migración de los datos actuales

Durante el Delivery:

- **Plan de pruebas**, que se irá completando a lo largo del proyecto. Primero con la definición consensuada para aceptar los requerimientos. También como parte del desarrollo de las tareas en el Delivery, ya que el equipo proveedor probará las distintas casuísticas, antes de pasar requerimientos a completados y dejará evidencias de la eficacia del producto.
- **Prueba automática**, para cada historia de usuario, permitiendo las pruebas de regresión entre distintas Releases.
- **Informes de seguimiento.** En función de la estrategia de modelo de gobierno y la herramienta de seguimiento a adoptar, se podrá pedir al proveedor un informe que recoja el estado del proyecto, el avance de desarrollo, bloqueantes, riesgos y mitigación de estos. Se espera que el proveedor incluya en sus informes de seguimiento KPIs y métodos de seguimiento, tales como: burndown, velocidad, bloqueantes, etc.

- **Informe de Incidencia Significativa.** Una vez puesto en marcha los desarrollos, en caso de generarse una incidencia grave (tipificadas como Crítica o Alta) sobre algunos de los desarrollos o indisponibilidad parcial o total del sistema, el proveedor deberá generar un informe de Incidencia Significativa, detallando el motivo por el cual se ha producido y el plan de acción para su resolución. Este informe deberá ser entregado en un tiempo máximo de TRES (3) días laborables desde la comunicación de la incidencia por parte de Aigües de Barcelona.

Para el despliegue a producción de cada Release:

- **Clases de test.** Para asegurar un mínimo de cobertura definido en los desarrollos para asegurar la calidad del despliegue.
- **Package.** Contendrá el software a desplegar, metadato, objetos, apex, Lightning components, etc.
- **Historias de Usuario** a desplegar a producción. En la herramienta de despliegue se seleccionarán las Historias de Usuario que se desplegarán en los distintos entornos hasta culminar con su despliegue a producción.
- **Documentación de integraciones.** En el caso de desplegar integraciones con otros sistemas, se requerirá la entrega de un mínimo de documentación que defina las integraciones realizadas.
- **Documentación técnica.** Incluyendo:
 - Documento técnico de arquitectura (actualizado del comienzo del proyecto).
 - Documento de diseño del sistema (actualizado del comienzo del proyecto).
 - Documentación de flujos críticos.
 - Manual de despliegue y operación del sistema.
 - Informes de entrega sobre las pruebas realizadas.
 - DR (Disaster Recovery).
 - Prueba parcial, documentar.
 - Prueba completa, documentar.
 - Documentar sobre el código fuente.
 - Documentar lo necesario para que sea entendible el flujo del programa, no lo evidente (por ejemplo, no comentar un IF-ELSE para decir que es un evento condicional).

En las sesiones formativas:

- Se entregará la información/documentación a seguir durante las diferentes sesiones formativas, así como todos los soportes requeridos para su impartición, seguimiento y consulta posterior (manuales, material audiovisual, etc.).

Cierre de proyecto:

- **Ficha de Cierre de Proyecto.** Con este documento se podrá valorar los objetivos cumplidos y si el resultado ha sido exactamente lo que se esperaba. Deberá también recoger aquellas lecciones aprendidas durante las diferentes etapas de la ejecución del servicio/proyecto. Se formalizará la entrega del documento en una reunión y, tras la firma del acta correspondiente, se dará por finalizado y aceptado el proyecto quedando activo el periodo de soporte y mantenimiento anual (L1.2) recogido como parte del lote N° 1.
- **Informe de incidencias abiertas.** Recogiendo aquellas incidencias no cerradas y que serán traspasadas al mantenimiento de común acuerdo entre Aigües de Barcelona y el proveedor.

6.1.4 Garantía del L1.1 (Lote Nº 1)

Todas las incidencias en las funcionalidades del producto desplegadas en producción durante la duración del proyecto deberán ser resueltas por el propio proyecto dentro del lote L1.1. Las ocurridas tras la firma de la Ficha de cierre del proyecto deberán ser resueltas por el servicio de mantenimiento posterior, lote L1.2. Todo ello sin ningún coste añadido.

No obstante, tras cada entrega de una release en producción, así como tras la firma de la Ficha de cierre de proyecto se considerará un período de cálculo de **TRES (3 meses)**, para el recuento de incidencias según se establece en el apartado 8.4.1 para el cálculo del indicador ANS-04.

6.1.5 Control de Calidad del L1.1 (Lote Nº 1)

El adjudicatario deberá realizar un control de calidad del proyecto. En la oferta técnica deberá incluir los mecanismos que se proponen para este control.

6.1.6 Rendimiento tras la ejecución del Proyecto L1.1 (Lote Nº 1)

Los niveles de servicio y las facilidades de administración, operación y alta disponibilidad proporcionadas en la plataforma actualizada deberán ser, como mínimo, equivalentes a las que se obtienen en el sistema actual en el entorno de producción.

Los valores mínimos de rendimiento esperados para el sistema tras la finalización del proyecto deberán ser los mismos o mejores que los actuales.

Así mismo se deberá asegurar el correcto funcionamiento del entorno sin errores de ningún tipo y mantener, como mínimo, el rendimiento actual.

Se deberá asegurar que el resultado del proyecto ha de mantener o superar la disponibilidad, robustez, flexibilidad, rendimiento, escalabilidad de sistema actual recogiendo todas las funcionalidades actuales, así como las incluidas en el presente pliego.

6.2 Lote Nº 2: Servicio de soporte para la gestión y coordinación global de las actuaciones relativas a la "220DIV4801 Migración Siebel"

La organización de las tareas deberá adaptarse a la metodología global del proyecto. Esta metodología se definirá al inicio del mismo, según el criterio de Aigües de Barcelona de acuerdo con una posible metodología propia y con las propuestas metodológicas del Lote Nº1 y del Lote Nº3.

Formará parte de la oferta una descripción detallada de la metodología y procedimientos de trabajo a aplicar para la ejecución del conjunto de actividades que configuran el servicio, de cara a garantizar una correcta gestión y coordinación del conjunto. En especial se deberá concretar lo concerniente a los siguientes aspectos:

- La identificación, categorización y resolución de problemas/desvíos en la marcha de los proyectos/actuaciones a gestionar y coordinar: Proyecto referente al sistema CRM Salesforce del lote Nº 1 del presente pliego (L1.1), proyecto referente a las integraciones sobre Azure API Manager del lote Nº3 del presente pliego, las requeridas actuaciones de modificación del resto de sistemas satélites implicados [SICAB, SAP, Business Intelligence, Cita Previa, QMATIC, Hub Mobility, Área Clientes (App), Área clientes (Web Liferay), Web corporativa (Liferay), Content Manager, Sistema de Telelectura, GIS], así como con otras áreas transversales como Microinformática, Infraestructuras, Arquitectura y Seguridad.

- Seguimiento y control del rendimiento y velocidad de desarrollo de los proyectos/actuaciones y, en su caso, identificación y aplicación de propuestas de corrección y/o mejora. Este control del rendimiento deberá completarse a la finalización de cada Sprint para aquellos proyectos/actuaciones que se desarrollen con metodología Scrum. En los otros casos deberá seguirse el cumplimiento de la planificación de entrega de las fases según el modelo Waterfall.
- Garantizar que la documentación aportada a la finalización del proyecto/actuación correspondiente sea la adecuada y suficiente para el posterior mantenimiento de las aplicaciones entregadas.
- Identificación y traslado a Aigües de Barcelona, una vez finalizado el proyecto/actuación correspondiente, de las lecciones aprendidas, así como de los cambios posibles en la metodología aplicada para los objetivos de mejora continua de Aigües de Barcelona.
- Participación en las sesiones de gestión de cambios de alcance para verificar que los esfuerzos comparativos son adecuados.
- Quality Assurance. Garantizar que la calidad de las entregas es la suficiente para garantizar su correcto despliegue en producción; mediante el establecimiento de los controles que se considere oportunos.

Durante el desarrollo de este proyecto, se va a convivir con la implementación de otros proyectos Salesforce, por lo que deberán especificarse los mecanismos de coordinación y control con el resto de los proyectos que se proponen.

6.2.1 Planificación del Lote Nº 2

La duración total de la prestación objeto del Lote Nº2 se prevé sea de **VEINTIUN (21) meses**, a contar a partir de la entrada en vigor del contrato. En cualquier caso, dicha duración está condicionada a la materialización efectiva de las distintas fases de ejecución que se prevén en el proyecto (L1.1) del Lote Nº1 y en el Lote Nº 3.

Por tanto, los servicios profesionales contemplados en el Lote Nº 2, deberán estar estructurados en gran medida según los mismos hitos operativos definidos en el apartado 6.1.1 y 6.3.1 correspondientes a la ejecución de los proyectos citados (L1.1 y L3). Es decir:

- **Kick off del proyecto:** Deberá participar en las reuniones de Kick-off de los lotes Nº1 y Nº3.
- **Discovery.** Donde se detallarán las historias de usuario a incluir en el Backlog.
- **Delivery** (Sprints y Releases). Calendario previsto de sprint y de liberación de Releases.
- **Pruebas** (de integración y de aceptación).
- **Gestión del cambio y formación** del proyecto.
- **Traspaso a producción.**
- **Cierre del proyecto:** Deberá participar en las reuniones de cierre de proyecto de los Lotes Nº1 y Nº3.

La estructuración de estos diversos aspectos no tiene por qué seguir un calendario secuencial, dependiendo de la estructuración de las entregas, puede solaparse por ejemplo la construcción de una Release con la formación de la anterior.

Debe tenerse en cuenta que la modificación de las aplicaciones afectadas no se iniciará hasta aproximadamente 3 meses después de la finalización del Backlog de integraciones, debido a los procesos de licitación que deben llevarse a cabo para cada una de las aplicaciones.

Estas modificaciones de las aplicaciones relacionadas se adaptarán, en la medida de lo posible, a los sprint definidos en la fase de Discovery a partir del momento del inicio de los respectivos proyectos.

La persona/personas asignadas al proyecto deberán participar en la reunión de Kick-off del adjudicatario del Lote Nº 1 y del Lote Nº 3.

Los Licitadores del Lote Nº2 deberán incluir en sus ofertas un Plan de Proyecto detallado que debe contener los mecanismos de control que se ejercerán sobre la ejecución del proyecto L1.1, del Lote Nº 3 y del resto de proyectos satélite [SICAB, SAP, Business Intelligence, Cita Previa, QMATIC, Hub Mobility, Área Clientes (App), Área clientes (Web Liferay), Web corporativa (Liferay), Content Manager, Sistema de Telelectura, GIS], para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos, teniendo en cuenta los distintos momentos de ejecución del proyecto global.

El licitador que resulte Adjudicatario del Lote Nº2 deberá constituir el equipo de trabajo para la prestación del servicio objeto de esta licitación, en un plazo máximo de QUINCE (15) días naturales a contar desde la entrada en vigor del Contrato.

6.2.2 Metodología de Trabajo del Lote Nº 2

El detalle de cada fase es el ya descrito en el apartado 6.1.1/6.3.1, y el adjudicatario del Lote Nº 2 tendrá que gestionar y coordinar entre otros aspectos, el cumplimiento con los plazos que se definan a lo largo de la ejecución del proyecto L1.1 y del proyecto del Lote Nº 3, los criterios de calidad y aceptación definidos, así como los correspondientes a las actuaciones asociadas a los sistemas satélites implicados.

En la oferta técnica deberá especificarse los mecanismos de gestión y control que se establecerán para estas funciones.

6.2.3 Entregables del Lote Nº 2

El adjudicatario del lote Nº2 entregará la documentación y entregables relativos a las sesiones de seguimiento semanales o quincenales, que se deberán mantener con el equipo de sistemas de Aigües de Barcelona para el reporte de avance de los proyectos, como consecuencia del seguimiento realizado por parte de dicho adjudicatario del Lote Nº2, tanto de la ejecución del proyecto contemplado en el lote Nº1 (L1.1), del Lote Nº3, así como de las actuaciones relativas a los sistemas satélites [SICAB, SAP, Business Intelligence, Cita Previa, QMATIC, Hub Mobility, Área Clientes (App), Área clientes (Web Liferay), Web corporativa (Liferay), Content Manager, Sistema de Telelectura, GIS] que han de participar en las pruebas. Esta documentación se compilará en el **Informe de seguimiento global**.

Así mismo, el adjudicatario del Lote Nº2 deberá mantener un **Informe de riesgos** actualizado con los planes de mitigación.

En caso de producirse una desviación en la planificación de alguno de los proyectos o actuaciones, esta será comunicada junto con las medidas propuestas de corrección de la desviación y con un análisis de impacto de la misma en el calendario global del proyecto.

Durante las fases de pruebas se entregará periódicamente, como máximo cada quince (15) días un **Informe de seguimiento de pruebas** con el grado de avance de las mismas, la ratio de éxito y el estado de las incidencias reportadas.

Al finalizar el proyecto se entregará, junto a la **Ficha de cierre de proyecto** un **Informe de cierre** que indique los objetivos alcanzados, o no; las posibles desviaciones en planificación y las lecciones aprendidas. Así como recoger y publicar en el Site de IT en Aigües de Barcelona la información significativa del proyecto.

6.2.4 Control de Calidad del Lote Nº 2

El adjudicatario del Lote Nº 2 deberá velar porque la ejecución del proyecto L1.1 del Lote Nº1 y el del lote Nº 3 contemplen los mecanismos de control de calidad suficientes para garantizar una entrega sin deuda técnica, de acuerdo con los estándares de Salesforce y Azure Api Manager.

En la oferta técnica deberá incluir los mecanismos que se proponen para este control.

6.3 Lote N°3: Ejecución del proyecto de despliegue de las integraciones entre el nuevo CRM (Salesforce) y las aplicaciones de Aigües de Barcelona

6.3.1 Planificación del Lote N° 3

La duración total del proyecto (aceptación de la "Ficha de cierre del proyecto") no deberá ser superior a **VEINTE (20) meses**, a contar a partir de la realización de la reunión de Kick Off del proyecto, y debe considerar todo el alcance del proyecto incluido en el Lote N° 3.

El proveedor debe incluir en su oferta una propuesta de Plan de Proyecto que debe contener como mínimo el calendario de cada fase/sprint considerados, con fechas y duración incluyendo reuniones clave, hitos importantes por fase/sprint, fechas previstas de entrega, que se desarrollarán contemplando los siguientes aspectos:

- **Kick off del proyecto:** Deberá formalizarse una reunión de Kick Off al inicio del proyecto, como máximo a los 15 días de la entrada en vigor del contrato.
- **Discovery.** Donde se detallarán las historias de usuario a incluir en el Backlog.
- **Delivery** (Sprints y Releases). Calendario previsto de sprint y de liberación de Releases.
- **Pruebas** (de integración y de aceptación).
- **Gestión del cambio y formación del proyecto.**
- **Traspaso a producción de cada Release.**
- **Traspaso a servicio.**

La estructuración de estos diversos aspectos no tiene por qué seguir un calendario secuencial, dependiendo de la planificación de las entregas, puede solaparse por ejemplo la construcción de una Release con la formación de la anterior.

Debe tenerse en cuenta que la posible modificación de las integraciones por parte de las aplicaciones afectadas (aparte de CRM – Salesforce) no se iniciará hasta aproximadamente 3 meses después de la finalización del Backlog de integraciones, debido a los procesos de licitación que deben llevarse a cabo para cada una de las aplicaciones. Sin embargo, las integraciones que no se modifiquen (aprox. la mitad) estarán disponibles desde el día 1.

Estas modificaciones de las aplicaciones relacionadas se adaptarán, en la medida de lo posible, a los sprint definidos en la fase de Discovery a partir del momento del inicio de los respectivos proyectos.

La planificación final de la ejecución de las tareas que conforman el Lote N°3 se definirá en la fase de Discovery juntamente con las tareas que conforman la parte del proyecto correspondiente al Lote N°1 (L1.1).

El licitador que resulte Adjudicatario deberá de constituir equipo de trabajo para la ejecución del proyecto objeto de esta licitación, así como para llevar a término la reunión de Kickoff prevista en este PPT, en un plazo máximo de QUINCE (15) días naturales a contar des de la entrada en vigor del Contracte.

6.3.1.1 Discovery

Una base fundamental del proyecto será la etapa de Discovery para la definición del product backlog, planificación detallada, dependencias, detalle de las integraciones, squads de trabajo, acuerdos de trabajo, etc. Se espera que esta primera fase del proyecto incluya:

- La toma de requerimientos detallada. Durante este análisis se trasladará el alcance definido en el presente Pliego a un conjunto de actividades a realizar para la implantación de la solución. Se espera que los licitadores definan en su oferta cómo plantean organizar las sesiones para esta fase donde se

detallarán las historias de usuario y se construirá el Product Backlog del proyecto, así como el ajuste de la planificación en base a estos.

- La adecuación del Backlog y la planificación a las necesidades del proyecto CRM descrito en el Lote Nº 1 (L1.1) del presente pliego y al resto de proyectos de adaptación que se requieran en las aplicaciones de Aigües de Barcelona

El Product Backlog contendrá todas las historias de usuario a ejecutar por los adjudicatarios de los Lotes Nº1 y Nº3, ya que ambos lotes conforman un único proyecto. Así, los adjudicatarios de dichos lotes deberán llevar a cabo la fase de Discovery de forma coordinada.

6.3.1.2 Delivery (Sprints y Releases)

La fase Delivery empezará con el fin del Discovery, teniendo ya definido el backlog del proyecto. Se espera que los licitadores propongan una planificación de esta fase, incluyendo:

- Desarrollo e implantación de los requerimientos contextualizados en un marco temporal estructurado en Sprints.
- Hitos importantes por fase, así como el detalle y la planificación de las distintas entregas, junto con los tiempos previstos para cada una.
- Elaboración de un plan de pruebas detallados que incluirá los casos de prueba, los criterios de aceptación, mecanismos de control de incidencias e informes de seguimiento.
- Desarrollo de pruebas técnicas y funcionales. Se deberá ofrecer y ejecutar un conjunto de pruebas y, llegado el caso, corrección y modificación para el correcto funcionamiento que garanticen la calidad de los desarrollos y el comportamiento funcional esperado, cubriendo los requerimientos esperados según su definición.

Para el mantenimiento correctivo de las Releases desplegadas ya en producción se atenderá a lo especificado en el apartado 6.3.3 sobre el período de garantía.

6.3.1.3 Formación para los equipos de IT

Los equipos de IT de Aigües de Barcelona que deban participar en el soporte de mantenimiento una vez finalizado el proyecto deberán ser considerados de forma particular en los planes de formación para el traspaso del servicio, previamente al despliegue de la primera Release en producción.

Será un equipo de 2-3 personas (Coordinador del servicio de Arquitectura, Técnicos de Infraestructuras).

6.3.1.4 Pruebas de aceptación del Lote Nº 3

El Adjudicatario deberá dar soporte durante las fases de pruebas de aceptación (UAT).

La documentación de las pruebas realizadas por el adjudicatario se entregará previo a la fase de UAT.

Estas pruebas de aceptación podrán agruparse en función del calendario previsto de despliegues en producción de las distintas Release.

La herramienta de seguimiento del proyecto de las incidencias generadas en la etapa de pruebas de usuario será el JIRA que Aigües de Barcelona pondrá a disposición del proveedor. El proveedor tendrá que actualizar dentro la herramienta el estado de las incidencias. La actualización de las incidencias al JIRA una vez modificadas no puede ser superior a UN (1) día.

Las pruebas de aceptación con los usuarios se programarán una vez la plataforma esté correctamente configurada y testeada por el equipo de proyecto, ésta no presente errores y cumpla con los requerimientos marcados.

6.3.1.5 Traspaso a producción de cada Release

Una vez dadas por finalizadas las pruebas de una Release satisfactoriamente, se realizará la transición al entorno productivo, culminando en el pase a producción con el downtime mínimo posible.

Estos despliegues deberán sincronizarse con los despliegues de Releases de CRM – Salesforce o de otros proyectos relacionados cuando puedan tener afectación.

Para cada uno de estos traspasos deberá establecerse

- El plan de traspaso para el mantenimiento operacional detallado, que describa las obligaciones y tareas que deberán ser desarrolladas por cada una de las partes en relación con este traspaso, y que incluya los términos y condiciones en que se realizará.
- Duración del plan de traspaso.
- Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimientos y transferencia tecnológica por tipo de servicio.
- Método previsto para la transferencia del conocimiento a los equipos encargados del servicio.

Además debe contemplarse para cada Release que se despliegue en producción el soporte post-implantación con una duración de 1 ó 2 meses en función del volumen de funcionalidades desplegadas. Este soporte post-implantación debe considerar tres aspectos fundamentales:

- Ampliación del soporte para la resolución de dudas.
- Priorización de la corrección de las incidencias encontradas.
- Revisión del uso correcto del sistema para detectar incidencias.

6.3.1.6 Traspaso a Servicio

Para poder formalizar la Ficha de Cierre del proyecto, el adjudicatario tiene que haber detallado, para el despliegue de la Release final, el plan de traspaso tal como se indica en el apartado anterior.

6.3.2 Metodología de Trabajo del Lote Nº 3

A continuación, se define como se pretende que los licitadores y el que resulte adjudicatario, plantee la metodología a seguir en la ejecución del proyecto. Se contempla que el proyecto especificado en el Lote Nº3 se realice bajo una metodología Agile, iterativa e incremental, basada en Scrum, que nos permita adaptar la forma de trabajar a las circunstancias y condiciones del entorno durante su evolución. Es muy importante que, la metodología planteada por el proveedor nos permita liberar frecuentemente piezas de funcionalidad sin tener que esperar a la completa finalización del proyecto.

Los licitadores deben proponer en su oferta un marco metodológico de escalado (Nexus o similar) para coordinar los distintos equipos en base a su experiencia, debiendo especificar la metodología concreta que

plantea para las distintas fases del proyecto y, de forma específica, haciendo incidencia en los siguientes aspectos:

- Metodología concreta para las fases del proyecto.
- Planificación temporal: duración de las iteraciones, número de entregas, etc.
- Ceremonias que realizar para llevar la metodología al día a día del proyecto.
- Artefactos como: organización del Backlog de requerimientos del proyecto, dimensionamiento de skills, etc.
- Enfoque de la convivencia de productos en desarrollo y en producción.

La metodología definitiva a utilizar en el proyecto se definirá al inicio del mismo, según el criterio de Aigües de Barcelona de acuerdo con una posible metodología propia y con las propuestas metodológicas del Lote N°3 y del Lote N°1.

6.3.2.1 Automatización de las pruebas

Todas las historias de usuario deberán incluir en su definición de "Done" una prueba automatizada dentro de la herramienta de pruebas que disponga Aigües de Barcelona.

Actualmente no se dispone todavía de esta herramienta, la cual está en fase de selección; aunque será alguna herramienta tipo SonarQube.

En caso de ser necesario, Aigües de Barcelona proporcionará la formación a los miembros del equipo de proyecto que lo requieran durante la fase de Discovery. En cualquier caso, pondrá a disposición del proveedor la plataforma y las licencias necesarias.

En el caso de las Historia de Usuario que dependan de integraciones con otras aplicaciones podrá eliminarse de la definición de "Done" el requerimiento de la prueba automatizada cuando no sea posible, por parte de los equipos de mantenimiento de estas aplicaciones, la implementación de esta automatización en su aplicación.

6.3.2.2 Clasificación de los requerimientos por esfuerzo

En la oferta técnica se deberán clasificar los requerimientos codificados en el apartado 5.3 en base al esfuerzo previsto, de forma comparativa entre todos ellos en su conjunto con el método de "Tallas de Camiseta" (XS, S, M, L, XL).

Durante la fase de Discovery se construirá el Backlog de historias de Usuario a partir de los requerimientos establecidos. Estas historias de usuario también deberán valorarse con "puntos de historia" que permitan establecer la planificación de los Sprint.

En la oferta técnica deberá especificarse la metodología propuesta para esa valoración de historias de usuario.

6.3.2.3 Metodología para la gestión de cambios en los requerimientos

Tanto en la fase de Discovery como en los sucesivos Sprint, los requerimientos e historias de usuario establecidos pueden cambiarse y adaptarse a las necesidades cambiantes de Aigües de Barcelona durante la duración del proyecto. Así como pueden surgir nuevas necesidades o dejar de ser necesarios.

Estos cambios tendrán que poder establecerse, de común acuerdo entre Aigües de Barcelona y el proveedor, en base a equivalencia de esfuerzos de modo que la suma global de esfuerzo previsto no se modifique.

6.3.3 Entregables del Lote Nº 3

Durante el periodo de configuración hasta la entrega y puesta en producción del proyecto L1.1, se requiere que el proveedor entregue, como mínimo, la siguiente documentación:

En la reunión de Kick-off:

- **Planificación y roadmap del proyecto.**
- **Documento de Kick Off**, se presentará a las personas y equipos interesados y contendrá las premisas y puntos clave para entender el proyecto.

Durante el Discovery:

- **Backlog de proyecto.** Este entregable será el resultado de la fase Discovery y deberá contener:
 - El listado de todos los requerimientos a desarrollar durante el Delivery, agrupados de manera lógica para el desarrollo de dichos requerimientos.
 - El detalle necesario de cada uno de los requerimientos para poder desarrollar de manera independiente la solución, tales como: esquemas, mapeos de campos, singularidades, transformaciones, definición consensuada de cuando consideraremos un requerimiento aceptado y listo para ser desplegado, criterios de validación y aceptación, solución técnica, etc.
 - La priorización del propio Backlog de proyecto, de manera que se tenga visibilidad de las prioridades de negocio y desarrollar en función de ello.
 - El proveedor deberá plantear una metodología para la estimación y puntuación del backlog.
 - Plan de capacidad (Capacity Plan) de los sistemas a utilizar (bases de datos, máquinas virtuales, OS, almacenamiento, etc....).
 - Documento técnico de arquitectura.
 - Documento de diseño del sistema.
 - Plan de migración de los datos actuales
 - Condiciones de monitorización de las integraciones

Durante el Delivery:

- **Plan de pruebas**, que se irá completando a lo largo del proyecto. Primero con la definición consensuada para aceptar los requerimientos. También como parte del desarrollo de las tareas en el Delivery, ya que el equipo proveedor probará las distintas casuísticas, antes de pasar requerimientos a completados y dejará evidencias de la eficacia del producto.
- **Prueba automática**, para cada historia de usuario, permitiendo las pruebas de regresión entre distintas Releases.
- **Informes de seguimiento.** En función de la estrategia de modelo de gobierno y la herramienta de seguimiento a adoptar, se podrá pedir al proveedor un informe que recoja el estado del proyecto, el avance de desarrollo, bloqueantes, riesgos y mitigación de estos. Se espera que el proveedor incluya en sus informes de seguimiento KPIs y métodos de seguimiento, tales como: burndown, velocidad, bloqueantes, etc.
- **Informe de Incidencia Significativa.** Una vez puesto en marcha los desarrollos, en caso de generarse una incidencia grave (tipificadas como Crítica o Alta) sobre algunos de los desarrollos o indisponibilidad parcial o total del sistema, el proveedor deberá generar un informe de Incidencia Significativa, detallando el motivo por el cual se ha producido y el plan de acción para su resolución. Este informe deberá ser entregado en un tiempo máximo de TRES (3) días laborables desde la comunicación de la incidencia por parte de Aigües de Barcelona.

Para el despliegue a producción de cada Release:

- **Clases de test.** Para asegurar un mínimo de cobertura definido en los desarrollos para asegurar la calidad del despliegue.
- **Package.** Contendrá el software a desplegar, metadato, objetos, apex, Lightning components, etc.
- **Historias de Usuario** a desplegar a producción. En la herramienta de despliegue se seleccionarán las Historias de Usuario que se desplegarán en los distintos entornos hasta culminar con su despliegue a producción.
- **Documentación de integraciones.** En el caso de desplegar integraciones con otros sistemas, se requerirá la entrega de un mínimo de documentación que defina las integraciones realizadas.
- **Documentación técnica.** Incluyendo:
 - Documento técnico de arquitectura (actualizado del comienzo del proyecto).
 - Documento de diseño del sistema (actualizado del comienzo del proyecto).
 - Documentación de flujos críticos.
 - Manual de despliegue y operación del sistema.
 - Informes de entrega sobre las pruebas realizadas.
 - DR (Disaster Recovery).
 - Prueba parcial, documentar.
 - Prueba completa, documentar.
 - Documentar sobre el código fuente.
 - Documentar lo necesario para que sea entendible el flujo del programa, no lo evidente (por ejemplo, no comentar un IF-ELSE para decir que es un evento condicional).

En las sesiones formativas:

- Se entregará la información/documentación a seguir durante las diferentes sesiones formativas, así como todos los soportes requeridos para su impartición, seguimiento y consulta posterior (manuales, material audiovisual, etc.).

Cierre de proyecto:

- **Ficha de Cierre de Proyecto.** Con este documento se podrá valorar los objetivos cumplidos y si el resultado ha sido exactamente lo que se esperaba. Deberá también recoger aquellas lecciones aprendidas durante las diferentes etapas de la ejecución del servicio/proyecto. Se formalizará la entrega del documento en una reunión y, tras la firma del acta correspondiente, se dará por finalizado y aceptado el proyecto quedando activo el periodo de garantía.
- **Informe de incidencias abiertas.** Recogiendo aquellas incidencias no cerradas y que serán traspasadas al mantenimiento de común acuerdo entre Aigües de Barcelona y el proveedor.

6.3.3 Garantía del Lote Nº 3

El período mínimo que tendrá que tener como garantía el producto entregable será de **TRES (3 meses)**, a contar desde la puesta en producción de cada uno de los Releases, siendo el último Release la entrega de la Ficha de cierre de Proyecto. Dentro de este periodo el proveedor tendrá que solucionar las incidencias que surjan relacionadas con el proyecto sin ningún coste añadido.

6.3.4 Control de Calidad del Lote Nº 3

El adjudicatario deberá realizar un control de calidad del proyecto. En la oferta técnica deberá incluir los mecanismos que se proponen para este control.

6.3.5 Rendimiento tras la ejecución del Proyecto Lote Nº 3

Los niveles de servicio y las facilidades de administración, operación y alta disponibilidad proporcionadas en la plataforma actualizada deberán ser, como mínimo, equivalentes a las que se obtienen en el sistema actual en el entorno de producción.

Los valores mínimos de rendimiento esperados para el sistema tras la finalización del proyecto deberán ser los mismos o mejores que los actuales.

Así mismo se deberá asegurar el correcto funcionamiento del entorno sin errores de ningún tipo y mantener, como mínimo, el rendimiento actual.

Se deberá asegurar que el resultado del proyecto ha de mantener o superar la disponibilidad, robustez, flexibilidad, rendimiento, escalabilidad de sistema actual recogiendo todas las funcionalidades actuales, así como las incluidas en el presente pliego.

6.4 Gestión y Coordinación de la Ejecución

6.4.1 Equipos de trabajo

El Prestador del servicio de cada lote designará como mínimo los siguientes roles (según aplique), aportando recursos cuya experiencia y nivel de decisión se correspondan a los indicados a continuación:

A nivel de Contrato:

- **Responsable del Contrato de cada lote:**

Es la persona que tendrá la visión completa del Contrato y será el principal interlocutor con Aigües de Barcelona. Entre sus funciones destacan las siguientes:

- Asegurar el cumplimiento general de los acuerdos de nivel de servicio (ANS).
- Asegurar la correcta asignación de recursos para el cumplimiento de los objetivos específicos del proyecto.
- Garantizar la rápida resolución y priorización de las incidencias graves.
- Asegurar el cumplimiento de la Planificación general y de los compromisos de contrato.
- Decidir o gestionar la decisión por parte del Prestador del Servicio sobre la validez de los ANS medidos y las penalizaciones que puedan derivarse.
- Actuar como interlocutor principal para la gestión de las modificaciones al alcance del servicio que puedan surgir.
- Controlar que la facturación se está realizando conforme a los acuerdos y resolver cualquier problema relacionado con el precio o los pagos.

El Responsable del Contrato deberá tener un interlocutor por parte de Aigües de Barcelona con quien mantendrá la comunicación, interlocución y resolución de problemas.

Con el objetivo de monitorizar y controlar la ejecución de los servicios, se establecerán reuniones periódicas, mensualmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o después de 3 días laborables tras una petición de cualquiera de las partes.

A nivel de proyecto/servicio:

Para la realización del proyecto L1.1 correspondiente al lote N°1, del Lote N°3 y la prestación objeto del Lote N°2, los licitadores deberán proponer necesariamente un equipo competente y experimentado constituido por los diferentes perfiles necesarios.

En cualquier caso, el adjudicatario de cada lote deberá configurar un equipo de personas con perfiles adecuados a los roles y tareas a desarrollar según lo previsto en el presente PPT. Dicho equipo deberá estar compuesto por el número de técnicos necesarios en cada momento, de forma que quede garantizado que, como mínimo, se cubran los perfiles/roles que se indican en el presente pliego, a lo largo de la ejecución de la prestación y cuando corresponda según los trabajos a ejecutar. Su sustitución no se podrá llevar a cabo sin el consentimiento previo de Aigües de Barcelona. En caso de necesidad de sustitución de algún miembro del equipo, se deberá asignar otra persona que disponga de la cualificación requerida, y si para asegurar la permanencia del conocimiento adquirido y su transferencia fuera necesaria la concurrencia entre los recursos entrantes y salientes, durante dicho período solamente se tendrán en cuenta como horas productivas las de uno de los recursos, para cualquier contabilidad del esfuerzo.

En este sentido, los licitadores deberán tener presente en sus propuestas que la ejecución del proyecto descrito en este pliego se considerará en modalidad proyecto y, por lo tanto, el equipo de proyecto puesto a disposición por el adjudicatario deberá disponer de las capacidades y aptitudes necesarias para garantizar la autonomía necesaria en las diversas tareas de gestión asociadas al correcto desarrollo del proyecto. Las cuales se indican de forma no exhaustiva ni limitativa a continuación:

- Lanzamiento de convocatorias de reuniones y liderazgo de las mismas.
- Gestión de Riesgos y planes de mitigación o contingencia asociados.
- Gestión de Conflictos entre áreas intervinientes en el proyecto.
- Interlocución con el usuario de Negocio.
- Interlocución, coordinación y trabajo conjunto con todos los proyectos en curso para realizar las pruebas integradas y posteriormente la puesta en producción consensuada y coordinada de los proyectos con dependencias.
- Gestión del Alcance.
- Control de los plazos.

Por lo tanto, el licitador que resulte adjudicatario deberá dotarse de los recursos necesarios para garantizar que el equipo de trabajo disponga de la capa de gestión necesaria para la realización de este tipo de tareas. Aigües de Barcelona entiende que el coste de estas actividades debe estar incluido por el licitador como parte de la oferta realizada.

Así, la ejecución del proyecto deberá ser materializada en su totalidad con los recursos humanos proporcionados por el licitador que resulte adjudicatario y que, además, deberá aportar los medios necesarios para la supervisión y formación de los integrantes del equipo de proyecto.

En cualquier caso, las personas integrantes en los equipos de trabajo deberán contar con las competencias y habilidades necesarias para desarrollar con garantías las actividades definidas y que permitan ofrecer una correcta prestación del servicio demandado. En este sentido, los miembros del equipo de proyecto deberán de disponer de las siguientes habilidades comunes:

- Destreza comunicativa e interpersonal.
- Nivel nativo de castellano y/o catalán, tanto hablado como escrito, para una fluida comunicación con técnicos de Aigües de Barcelona y con los usuarios.
- Capacidad de detectar y resolver problemas.

- Alta capacidad de organización y control de la información.
- Personas activas y con iniciativa, para la mejora de los servicios.
- Orientación al trabajo en equipo.

Se definen a continuación los roles a cubrir en cada uno de los lotes. Estos roles deben aportar recursos cuya experiencia y nivel de decisión se correspondan a los indicados anteriormente y, de forma específica, a continuación.

6.4.1.1 Perfiles profesionales requeridos para la ejecución del proyecto L1.1 del Lote N°1

El equipo de proyecto que deberá ponerse a disposición para la *L1.1 - Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce)*, como mínimo, deberá incluir los siguientes perfiles:

- **Un (1) Jefe de proyecto:**

El cual tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Estudios de educación Universitaria de carácter científico o tecnológico como grados y/o masters en ingeniería (industrial, telecomunicaciones, informática o similar) o ciencias.
- Mínimo cinco (5) años de experiencia en gestión de proyectos.
- Experiencia mínima, como Jefe de Proyecto, en la gestión de al menos dos (2) proyectos finalizados de implementación de CRM sobre Salesforce, en los últimos tres (3) años.
- Experiencia mínima, como Jefe de Proyecto, en la gestión de al menos dos (2) proyectos finalizados ejecutados con metodología SCRUM, en los últimos tres (3) años.

Será la persona que tendrá la visión completa del desarrollo a ejecutar (proyecto) y será el principal interlocutor con Aigües de Barcelona en lo concerniente al detalle de dicho proyecto. Entre sus funciones destacan las siguientes:

- Llevar a cabo el seguimiento de los hitos y avance del proyecto.
- Asegurar la calidad y cumplimiento con los objetivos del proyecto, plazos establecidos, entregas y ANSs.
- Validar, finalizar y hacer llegar a Aigües de Barcelona los entregables según planificación.
- Identificar posibles riesgos e implementar acciones mitigadoras, en coordinación con el Gestor de Proyectos del Lote N° 2 y el Jefe de Proyecto del Lote N° 3.
- Asegurar la correcta atención de las incidencias detectadas, según la prioridad asignada a cada una.
- Gestionar la rápida resolución y priorización de las incidencias graves (tipificadas como Críticas o Altas) y elaborar los informes de incidencia significativa.
- Coordinar el equipo del proyecto asignado al proyecto por el Prestador del Servicio.
- Supervisar que el personal integrante del equipo de trabajo desarrolla correctamente las funciones que tiene encargadas.
- Coordinar con el Gestor de Proyectos del Lote N° 2 y el Jefe de Proyecto del Lote N° 3 las actividades en las que existe relación con otros proyectos o con la infraestructura de Aigües de Barcelona, para la correcta consecución del proyecto.

- Participar en las reuniones de inicio, seguimiento y cierre del proyecto, que requiera Aigües de Barcelona, así como elaborar las actas de reunión correspondientes.
- Informar al Gestor de Proyectos del Lote Nº2 de cualquier circunstancia que pudiera afectar al desarrollo correcto del proyecto (retrasos en la planificación, estado en el cierre de las incidencias, nivel de avance, etc.).
- Actuar como interlocutor principal para la gestión de las modificaciones al alcance del proyecto que puedan surgir.
- Elaborar la Ficha de Cierre de Proyecto.
- Apoyar al Responsable del Contrato en su función de informar a Aigües de Barcelona sobre la marcha del proyecto.

El Jefe de Proyecto deberá tener su correspondiente interlocutor por parte de Aigües de Barcelona con el cual mantendrán la comunicación, interlocución y resolución de problemas, además de con el Gestor de Proyectos del Lote Nº2 y el Jefe de Proyecto del Lote Nº 3. En este sentido, Aigües de Barcelona fijará un Responsable de Proyecto que actuará como interlocutor principal con el Jefe de Proyecto designado por el Prestador del Servicio. De igual forma, dicho Responsable de Proyecto junto con el Jefe de Proyecto del Lote Nº 2 establecerán las coordinaciones necesarias con los Responsables de otros proyectos vinculados o con impacto en el que es objeto del presente pliego.

Aigües de Barcelona designará un Responsable de proyecto que coordinará el proyecto con el Jefe de proyecto del adjudicatario y con el resto de los proyectos vinculados.

Los demás roles que debe proporcionar el adjudicatario del Lote Nº1 para la correcta ejecución del proyecto L1.1 son:

- **Un (1) Scrum Master:**

El cual tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Mínimo tres (3) años de experiencia en el rol.
- Certificaciones necesarias: Certificado en Professional Scrum Master.

Las funciones específicas para este rol son las que se especifiquen en la metodología Agile, debiendo incluir:

- Asegurar el mantenimiento del Backlog.
- Facilitar el desarrollo de los sprint.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos.
- Velar por el cumplimiento de los métodos de trabajo establecidos.
- Velar por la ejecución de las pruebas (QA) de acuerdo con las historias de usuario definidas.

En la gestión de las historias de usuario definidas deberá atenderse también a las necesidades de Integraciones, las cuales se desarrollarán en el Lote Nº 3, del presente pliego.

▪ **Un (1) Líder técnico:**

El cual tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Mínimo cinco (5) años de experiencia en proyectos Salesforce.
- Experiencia mínima de dos (2) años, como Líder técnico, en proyectos bajo las tecnologías Service Cloud, Integraciones y CTI. Como mínimo, deberá acreditarse la ejecución de un proyecto bajo cada tecnología de las indicadas anteriormente.
- Certificaciones necesarias: System Admin, Advanced Administrator, Platform App Builder, Application Architect, Service Cloud Consultant, Platform Developer 1.

Sus principales funciones serán:

- Ser el responsable de la dirección técnica y la implementación del proyecto.
- Tiene experiencia en liderar un equipo de desarrollo, asegurando que se usan las best-practices en desarrollo e integraciones.
- Puede identificar riesgos asociados con el desarrollo, incluyendo escalabilidad, rendimiento o seguridad.
- Entiende las limitaciones de la plataforma Salesforce, especialmente en cuanto al tratamiento de grandes volúmenes de datos.
- Supervisar y responsabilizarse de la solución en su conjunto.
- Debe tener un profundo conocimiento de los productos Salesforce, así como de las posibilidades de customización y desarrollo.
- Es capaz de diseñar soluciones en Salesforce que sean seguras, escalables y cumplan con los requisitos del negocio.
- Se asegura que la solución y todas las customizaciones en la plataforma sigan las best-practices.

▪ **Un (1) Líder funcional:**

El cual tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Mínimo cinco (5) años de experiencia en proyectos Salesforce.
- Experiencia mínima de dos (2) años, como Líder funcional, en proyectos bajo las tecnologías Service Cloud y Marketing Cloud. Como mínimo, deberá acreditarse la ejecución de un proyecto bajo cada tecnología de las indicadas anteriormente.
- Certificaciones necesarias: System Admin, Service Cloud Consultant, Marketing Cloud Consultant, UX Designer, Platform App Builder.

Sus principales funciones serán:

- Será el responsable de la dirección técnica y la implementación del proyecto.
- Tiene experiencia en liderar un equipo de desarrollo, asegurando que se usan las best-practices en desarrollo e integraciones.
- Puede identificar riesgos asociados con el desarrollo, incluyendo escalabilidad, rendimiento o seguridad.
- Entiende las limitaciones de la plataforma Salesforce, especialmente en cuanto al tratamiento de grandes volúmenes de datos.

▪ **Al menos cuatro (4) Desarrolladores senior:**

Los cuales tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Mínimo cuatro (4) años de experiencia como Desarrollador o Líder funcional en proyectos Salesforce.
- Experiencia mínima de dos (2) años, como Desarrollador o Líder funcional, en proyectos bajo las tecnologías Service Cloud e Integraciones. Como mínimo, deberá acreditarse la ejecución de un proyecto bajo cada tecnología de las indicadas anteriormente.
- Certificaciones necesarias: System Admin, Platform Developer 1, Platform App Builder.

Sus principales funciones serán:

- Colaborar con los consultores y los líderes técnicos y funcionales para validar los requerimientos y cualquier consideración (seguridad, escalabilidad, límites).
- Desarrollar Clases Apex y triggers, así como clases para todos los desarrollos a medida.
- Desarrollo de las interfaces de usuario customizadas, incluyendo páginas Lightning o Visualforce, componentes Aura o Lightning Web Components.
- Usar las API de Salesforce para integrarse con el resto de aplicaciones.
- Usar las Best-Practices de Salesforce, mantener la documentación del código y escribir /mantener las clases de Test para todo el desarrollo a medida.

▪ **Al menos dos (2) Desarrolladores junior:**

Los cuales tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Mínimo dos (2) años de experiencia como Desarrollador en proyectos Salesforce.
- Certificaciones necesarias: System Admin, Platform Developer 1.

Sus principales funciones serán:

- Desarrollar Clases Apex y triggers, así como clases para todos los desarrollos a medida.
- Desarrollo de las interfaces de usuario customizadas, incluyendo páginas Lightning o Visualforce, componentes Aura o Lightning Web Components.
- Usar las API de Salesforce para integrarse con el resto de aplicaciones.
- Usar las Best-Practices de Salesforce, mantener la documentación del código y escribir /mantener las clases de Test para todo el desarrollo a medida.

▪ **Tres (3) Consultores funcionales senior:**

Los cuales tendrán las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Mínimo cuatro (4) años de experiencia como Consultor o Líder funcional en proyectos Salesforce.
- Experiencia mínima de dos (2) años, como Consultor o Líder funcional, en proyectos bajo las tecnologías Service Cloud e Integraciones. Como mínimo, deberá acreditarse la ejecución de un proyecto bajo cada tecnología de las indicadas anteriormente.
- Certificaciones necesarias: System Admin, Service Cloud Consultant, Marketing Cloud Consultant.

Sus principales funciones serán:

- Definir las Historias de Usuario a partir de los requerimientos de clientes.
- Crear las soluciones en Salesforce a partir de estas historias.
- Usar las funciones declarativas en Salesforce para construir soluciones, y trabajando con los desarrolladores, ir más allá de la funcionalidad point-and-click.
- Ejecutar las demos de las releases para recoger el feedback.
- Supervisar las UAT.
- Documentar la construcción en Salesforce.
- Formar a los usuarios.

▪ **Un (1) Consultor funcional junior:**

El cual tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Mínimo dos (2) años de experiencia en proyectos Salesforce.
- Certificaciones necesarias: System Admin, Service Cloud Consultant.

Sus principales funciones serán:

- Definir las Historias de Usuario a partir de los requerimientos de clientes.
- Crear las soluciones en Salesforce a partir de estas historias.
- Usar las funciones declarativas en Salesforce para construir soluciones, y trabajando con los desarrolladores, ir más allá de la funcionalidad point-and-click.
- Ejecutar las demos de las releases para recoger el feedback.
- Documentar la construcción en Salesforce.

6.4.1.2 Perfiles profesionales requeridos para la prestación del Lote N°2

El equipo de proyecto que deberá ponerse a disposición para la prestación del *Servicio de soporte para la gestión y coordinación global de las actuaciones relativas a la "220DIV4801 Migración Siebel"*, como mínimo, deberá incluir el siguiente perfil:

▪ **Un (1) Gestor de Proyectos:**

El cual tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Estudios de educación Universitaria de carácter científico o tecnológico como grados y/o masters en ingeniería (industrial, telecomunicaciones, informática o similar) o ciencias;
- Experiencia mínima de ocho (8) años en la gestión de proyectos como Jefe de Proyectos;
- Experiencia mínima, en los últimos cinco (5) años, como Jefe de Proyecto en la gestión de al menos dos (2) proyectos finalizados de implementación de sistemas CRM sobre Salesforce;
- Experiencia mínima, como Jefe de Proyecto, en la gestión de al menos dos (2) proyectos finalizados ejecutados con metodología SCRUM, en los últimos tres (3) años.

Será la persona que tendrá la visión completa del proyecto (tanto del L1.1 y del Lote Nº3 como del resto de actuaciones) y será el principal interlocutor con Aigües de Barcelona en lo concerniente a su lote dentro del proyecto. Entre sus funciones destacan las siguientes:

- Revisar durante todo el proyecto que la propuesta de implementación/ejecución presentada por el licitador adjudicatario del Lote Nº1 y por el del Lote Nº3 es la idónea para Aigües de Barcelona en todo momento.
- Llevar a cabo el seguimiento de los hitos y avance del proyecto.
- Asegurar la calidad y cumplimiento con los objetivos del proyecto, plazos establecidos, entregas y ANS.
- Validar, finalizar y hacer llegar a Aigües de Barcelona los entregables según planificación.
- Identificar posibles riesgos e implementar acciones mitigadoras.
- Asegurar la correcta atención de las incidencias detectadas, según la prioridad asignada a cada una.
- Gestionar la rápida resolución y priorización de las incidencias graves (tipificadas como Críticas o Altas).
- Coordinar el equipo asignado al proyecto por el Prestador del Servicio.
- Coordinar con Aigües de Barcelona las actividades en las que existe relación entre ambos, para la correcta consecución del proyecto.
- Participar en las reuniones de inicio, seguimiento y cierre del proyecto, y en las que requiera Aigües de Barcelona, así como elaborar las actas de reunión correspondientes.
- Informar al Responsable de Proyecto de Aigües de Barcelona de cualquier circunstancia que pudiera afectar al desarrollo correcto del proyecto (retrasos en la planificación, estado en el cierre de las incidencias, nivel de avance, etc.).
- Actuar como interlocutor principal para la gestión de las modificaciones al alcance del proyecto que puedan surgir.
- Elaborar la Ficha de Cierre de Proyecto y el Informe de Cierre.
- Apoyar al Responsable del Contrato en su función de informar a Aigües de Barcelona sobre la marcha del servicio.

El Gestor de Proyectos deberá tener su correspondiente interlocutor por parte de Aigües de Barcelona con el cual mantendrán la comunicación, interlocución y resolución de problemas. En este sentido, Aigües de Barcelona fijará un Responsable de Proyecto que actuará como interlocutor principal con el Gestor de Proyectos designado por el Prestador del Servicio.

Además de las funciones indicadas anteriormente, específicamente deberá asumir la siguiente:

- Responsable de coordinar acciones con el adjudicatario del Lote Nº1 y el del Lote Nº 3 en las fases de pruebas, ya descritas en este documento para el adjudicatario del lote Nº2, así como con los Keyusers e interlocutores de los otros sistemas indicados por Aigües de Barcelona.

6.4.1.3 Perfiles profesionales requeridos para la ejecución del proyecto del Lote Nº3

El equipo de proyecto que deberá ponerse a disposición para el Lote 3 - *Ejecución del proyecto de despliegue de las integraciones entre el nuevo CRM (Salesforce) y las aplicaciones de Aigües de Barcelona*, como mínimo, deberá incluir los siguientes perfiles:

▪ **Un (1) Jefe de proyecto:**

El cual tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Estudios de educación Universitaria de carácter científico o tecnológico como grados y/o masters en ingeniería (industrial, telecomunicaciones, informática o similar) o ciencias.
- Mínimo cinco (5) años de experiencia en gestión de proyectos.
- Experiencia mínima, como Jefe de Proyecto, en la gestión de al menos un (1) proyecto finalizado de implementación de integraciones sobre Azure API Manager, en los últimos tres (3) años.
- Experiencia mínima, como Jefe de Proyecto, en la gestión de al menos dos (2) proyectos finalizados ejecutados con metodología SCRUM, en los últimos tres (3) años.

Será la persona que tendrá la visión completa del desarrollo a ejecutar (proyecto) y será el principal interlocutor con Aigües de Barcelona en lo concerniente al detalle de dicho proyecto. Entre sus funciones destacan las siguientes:

- Llevar a cabo el seguimiento de los hitos y avance del proyecto.
- Asegurar la calidad y cumplimiento con los objetivos del proyecto, plazos establecidos, entregas y ANSs.
- Validar, finalizar y hacer llegar a Aigües de Barcelona los entregables según planificación.
- Identificar posibles riesgos e implementar acciones mitigadoras en coordinación con el Gestor de Proyectos del Lote Nº 2 y el Jefe de Proyecto del Lote Nº 1.
- Asegurar la correcta atención de las incidencias detectadas, según la prioridad asignada a cada una.
- Gestionar la rápida resolución y priorización de las incidencias graves (tipificadas como Críticas o Altas) y elaborar los informes de incidencia significativa.
- Coordinar el equipo del proyecto asignado al proyecto por el Prestador del Servicio.
- Supervisar que el personal integrante del equipo de trabajo desarrolla correctamente las funciones que tiene encargadas.
- Coordinar con el Gestor de Proyectos del Lote Nº 2 y el Jefe de Proyecto del Lote Nº1 las actividades en las que existe relación con otros proyectos o con la infraestructura de Aigües de Barcelona, para la correcta consecución del proyecto.
- Participar en las reuniones de inicio, seguimiento y cierre del proyecto, que requiera Aigües de Barcelona, así como elaborar las actas de reunión correspondientes.
- Informar al Gestor de Proyectos del Lote Nº2 de cualquier circunstancia que pudiera afectar al desarrollo correcto del proyecto (retrasos en la planificación, estado en el cierre de las incidencias, nivel de avance, etc.).
- Actuar como interlocutor principal para la gestión de las modificaciones al alcance del proyecto que puedan surgir.
- Elaborar la Ficha de Cierre de Proyecto.
- Apoyar al Responsable del Contrato en su función de informar a Aigües de Barcelona sobre la marcha del proyecto.

El Jefe de Proyecto deberá tener su correspondiente interlocutor por parte de Aigües de Barcelona con el cual mantendrán la comunicación, interlocución y resolución de problemas, además de con el Gestor de Proyectos del Lote Nº2 y el Jefe de Proyecto del Lote Nº1. En este sentido, Aigües de Barcelona fijará un Responsable de Proyecto que actuará como interlocutor principal con el Jefe de Proyecto designado por el Prestador del Servicio. De igual forma, dicho Responsable de Proyecto junto con el Gestor de

Proyectos del Lote N° 2 establecerán las coordinaciones necesarias con los Responsables de otros proyectos vinculados o con impacto en el que es objeto del presente pliego.

Aigües de Barcelona designará un responsable de proyecto que coordinará el proyecto con el jefe de proyecto del adjudicatario y con el resto de los proyectos vinculados.

El Jefe de Proyecto del Lote N°3 se coordinará con el Scrum Master del Lote N°1 cuando se requiera para resolver cuestiones metodológicas o de gestión del Backlog. Dándole soporte en la parte correspondiente al Lote N°3 en cuanto a:

- Asegurar el mantenimiento del Backlog.
- Facilitar el desarrollo de los sprint.

Los demás roles que debe proporcionar el adjudicatario del Lote N°3 para la correcta ejecución del proyecto son:

▪ **Un (1) Consultor Api Manager Senior:**

El cual tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Mínimo dos (2) años de experiencia en proyectos sobre Azure Api Manager.
- Participación en al menos un (1) proyecto en los últimos dos (2) años con la tecnología de Azure Functions.
- Participación en al menos un (1) proyecto en los últimos dos (2) años con el uso de herramientas de despliegue [Kubernetes (AKS), Terraform, etc.].
- Certificaciones necesarias: Azure Developer.

Sus principales funciones serán:

- Definir las Historias de Usuario a partir de los requerimientos recogidos
- Ser el responsable de la dirección técnica y la implementación del proyecto.
- Entiende las limitaciones de la plataforma, especialmente en cuanto al tratamiento de grandes volúmenes de datos.
- Es capaz de diseñar soluciones que sean seguras, escalables y cumplan con los requisitos del negocio.
- Crear las soluciones en Azure Api Manager a partir de las historias de usuario.
- Documentar la construcción
- Se asegura que las soluciones aplicadas sigan las best-practices.

▪ **Un (1) Consultor Api Manager:**

El cual tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:

- Mínimo dos (2) años de experiencia como Consultor Api Manager en proyectos sobre Azure Api Manager.

Sus principales funciones serán:

- Definir las Historias de Usuario a partir de los requerimientos recogidos.
- Entiende las limitaciones de la plataforma, especialmente en cuanto al tratamiento de grandes volúmenes de datos.

- Es capaz de diseñar soluciones que sean seguras, escalables y cumplan con los requisitos del negocio.
 - Crear las soluciones en Azure Api Manager a partir de las historias de usuario.
 - Documentar la construcción.
 - Se asegura que las soluciones aplicadas sigan las best-practices.
- **Al menos un (1) Desarrollador senior:**
- El cual tendrá las capacidades y funciones descritas a continuación:
- Experiencia mínima de tres (3) años como Desarrollador en proyectos sobre Azure con uso de Azure Functions. Como mínimo, uno de los proyectos deberá haberse ejecutado y finalizado en los últimos dos (2) años.
 - Certificaciones necesarias: Azure Architect.

Sus principales funciones serán:

- Colaborar con los consultores para validar los requerimientos y cualquier consideración (seguridad, escalabilidad, límites).
- Implementar los desarrollos diseñados en sus respectivas tecnologías.
- Usar las Best-Practices de Azure Api Manager y Azure Functions y mantener la documentación del código y escribir /mantener las clases de Test para todo el desarrollo a medida.

6.4.2 Necesidades de Aigües de Barcelona para el proyecto

El licitador del Lote Nº 1 y el del Lote Nº 3 deberán presentar una propuesta sobre los roles que deberá aportar Aigües de Barcelona, tomando como punto de partida los roles indicados a continuación, para dar soporte a la correcta ejecución del proyecto.

- **Product Owner (de negocio).** Asignado a cada Squad, definirá de acuerdo con los miembros del equipo las historias de usuario y los criterios de aceptación. Colaborará en todos aquellos aspectos en los que la visión "de negocio" sirva para el éxito del proyecto.
- **Proxy Product Owner (de sistemas).** Asignado a cada Squad, dará soporte puntual al Product Owner. Ayudará al Scrum Master del proveedor en la gestión de impedimentos. Asegurará la definición y priorización de requerimientos no funcionales para evitar la deuda técnica y la mejor operabilidad.
- **Arquitecto.** Velará porque las integraciones, los procedimientos de CI/CD, las definiciones de pruebas automáticas, etc. Se hagan conforme a los estándares de Aigües de Barcelona; adaptando estos si fuera imprescindible para el éxito del proyecto.
- **Referente del Servicio.** Aportará el conocimiento de las herramientas actuales, colaborando en la migración y velará por que los entregables se ajusten a los niveles de calidad establecidos y sean fáciles de mantener una vez acabado el proyecto
- **Responsable de Proyecto.** Homólogo al responsable del proyecto por parte del proveedor, bajo la dirección del Lote 2 coordinará todas las acciones necesarias entre los participantes en el proyecto de Aigües de Barcelona y los del proveedor.

- Key User. Tanto para la definición de requerimientos como para las pruebas de aceptación o para la resolución de dudas puntuales, se contará con los usuarios clave con los conocimientos de cada historia de usuario cuando se requiera.
- Enlaces técnicos. Enlace con las diversas áreas de IT afectadas por el proyecto en mayor o menor medida (Seguridad, Infraestructuras, Microinformática., Sistemas Satélite, etc.) en función de las necesidades en cada fase del proyecto.

Deberá especificarse una dedicación para cada rol en diversas fases del proyecto, expresado en Horas/Semana.

De cara a la planificación del proyecto, dada su larga duración, debe tenerse en cuenta que la cobertura de ausencias durante el periodo de Julio a Septiembre y del 20 de diciembre al 7 de enero pueden provocar que la dedicación posible por parte de Aigües de Barcelona se reduzca a la mitad.

6.4.3 Soporte de Salesforce

Está previsto contar con un soporte de Salesforce (Salesforce Advisor) para coordinar los distintos proyectos que se implementarán sobre esta herramienta, de forma que el resultado obtenido cumpla los estándares de Salesforce y permita su crecimiento futuro. Este soporte no constituye parte del presente pliego.

Este servicio dará soporte al control de calidad y a la adecuación de los desarrollos para evitar la deuda técnica.

6.4.4 Coordinación y seguimiento

Los adjudicatarios de los 3 lotes deberán facilitar a las personas designadas por Aigües de Barcelona toda la información y documentación necesarias, en cada momento, para tener la visión exacta del estado del proyecto (L1.1), es decir, circunstancias y posibles problemas encontrados, buscando en ese caso las soluciones y herramientas necesarias para solucionarlos.

La coordinación y comunicación con Aigües de Barcelona deberá realizarse constantemente a través del equipo designado por Aigües de Barcelona, que constará de:

- Un Responsable del proyecto por parte de Aigües de Barcelona.
- Un Equipo técnico de personas conocedores de todos los ámbitos de la aplicación, con dedicación ajustada a las necesidades de cada momento.
- Los roles que finalmente se determinen según lo previsto en el capítulo 6.3.2 anterior.

Para el seguimiento de la ejecución de la prestación del Lote N°1 correspondiente al *L1.1) Proyecto de configuración, implantación y desarrollo de integraciones para el nuevo CRM (Salesforce)*, así como de la ejecución del Lote N°2 y N° 3 en su conjunto, se establecen los siguientes Comités de seguimiento con las funciones descritas a continuación:

Comité de Seguimiento del Contrato

Se establecerá, por cada lote, un Comité de Seguimiento que se reunirá con carácter periódico bimestral o con la frecuencia superior que razonablemente se considere necesaria o después de TRES (3) días laborables tras una petición de cualquiera de las partes.

El Comité de Seguimiento estará compuesto por las personas que el Prestador del Servicio (al menos, el Responsable del Contrato) y Aigües de Barcelona designen por cada parte.

En cualquier caso, el Comité de Seguimiento del Contrato será informado de la evolución del proyecto.

En este sentido, dado que en determinados momentos se requerirá la coordinación entre los Prestadores del Servicio de los lotes, Aigües de Barcelona podrá exigir realización simultánea de ambos comités de seguimiento con la presencia de los responsables de los tres lotes.

Las funciones del Comité de Seguimiento, se ceñirán a las que se refieren a la ejecución del proyecto, a saber:

- Presentación por parte del Prestador del Servicio del informe de seguimiento de los diferentes Servicios y las mediciones de los ANS definidos.
- Seguimiento global del proyecto.
- La revisión del cumplimiento de los correspondientes indicadores de nivel de servicio y el ajuste de dichos indicadores a la realidad, así como el establecimiento de las penalizaciones que puedan derivarse del nivel de cumplimiento de dichos indicadores.
- Aprobación formal por ambas partes de los ANS medidos y de las penalizaciones correspondientes, si las hubiere, liberando el proceso de facturación asociado.
- El análisis y resolución de las incidencias o discrepancias que puedan surgir en la prestación del servicio, que no hayan podido ser resueltas, y hayan sido escaladas al Comité de Seguimiento.
- Cualesquiera cuestiones relacionadas con la variación del perímetro o alcance del servicio.
- El análisis de cualquier modificación o adaptación del Contrato, de conformidad con aquellas que se han previsto de forma expresa en las condiciones particulares del Pliego (PCP) o bien aquellas consideradas sobrevenidas.
- Cualesquiera otras funciones que se consideren para la ejecución exitosa del Proyecto.

Seguimiento Operativo del proyecto

A partir de las distintas reuniones que se establecen en la metodología Scrum (Sprint Planning, Daily&Weekly Scrum, Sprint Review, Sprint retrospective, Backlog refinement) se elaborarán los informes de seguimiento del proyecto con la periodicidad de al menos uno por Sprint.

Se solicita a los licitadores que detallen en su propuesta la metodología concreta que proponen utilizar en la gestión del proyecto, incluyendo la especificación de procedimientos, reuniones, periodicidades, mecanismos de control y seguimiento, etc.

7 CONDICIONES OPERATIVAS PARA EL MANTENIMIENTO

7.1 Fases de prestación del Servicio

El adjudicatario del Lote Nº1 , además del desarrollo e implantación del proyecto (L1.1) , llevarán a cabo la prestación del servicio de soporte y mantenimiento (L1.2) durante UN (1) año, a contar desde la finalización del proyecto (L1.1) con la firma de la correspondiente **Ficha de cierre de proyecto**.

Así, tal como se avanzaba en la especificación del punto 5.1.2, el licitador que resulte adjudicatario del Lote Nº1, deberá de aportar los conocimientos, metodologías y herramientas necesarias a fin de asegurar un resultado óptimo en la prestación del servicio, así como, generando los entregables indicados en este capítulo del presente pliego.

La prestación del servicio se estructurará en dos fases, a saber:

- **Fase de Operación**, en la que el adjudicatario efectuará el servicio propiamente dicho, según las actividades descritas en la especificación 5.1.2 para la prestación L1.2.
- **Fase de Devolución del Servicio**. En la fase final del periodo acordado de prestación del servicio, se ejecutarán por parte del adjudicatario, las acciones que se definan en el Comité de Seguimiento del Servicio, para la internalización y captura del conocimiento del sistema a la Dirección de Aplicaciones IT de Aigües de Barcelona y/o al nuevo adjudicatario del servicio.

7.1.1 Fase de operación del Servicio

La fase de Operación del Servicio es el periodo de tiempo que empieza inmediatamente después de la reunión de Situación de Recepción del Servicio, momento en que el nuevo Prestador del Servicio inicia las tareas para proveer los niveles de servicio solicitados. En esta fase, y a partir del conocimiento recopilado en la fase de transición, el adjudicatario desarrollará las actividades definidas del servicio con total autonomía.

En lo que se refiere al **mantenimiento Correctivo**, las tareas fundamentales a desarrollar serán:

- La recepción y diagnóstico de las incidencias existentes e identificadas, anteriores al inicio de la prestación del servicio, así como de todas las que vayan entrando al sistema de gestión utilizado en Aigües de Barcelona a partir del inicio de la actividad del adjudicatario.
- La resolución y seguimiento de las incidencias existentes e identificadas y de las nuevas en base a los términos del párrafo anterior.
- La realización de las pruebas de validación y de los correspondientes despliegues al entorno de Integración de las versiones correctivas.
- La realización de las pruebas de validación y de los correspondientes despliegues al entorno de Producción de las versiones correctivas.
- Mantenimiento actualizado de la documentación afectada por la ejecución de los correctivos en la medida que corresponda.
- Seguimiento y planificación de prioridades con el responsable del servicio de Aigües de Barcelona.
- Generación de los informes definidos para el seguimiento del servicio.

Respecto al **mantenimiento Adaptativo**, las tareas propias son:

- Diagnóstico e identificación de las novedades legales y tecnológicas que puedan tener impacto sobre el Sistema, anteriores al inicio de la prestación del servicio, así como de todas las que vayan sucediendo a partir del inicio de la actividad del adjudicatario.
- La recepción, análisis y valoración de las peticiones existentes e identificadas, anteriores al inicio de la prestación del servicio, así como el análisis y valoración de todas las que vayan entrando al sistema de gestión utilizado en Aigües de Barcelona a partir del inicio de la actividad del adjudicatario, relacionadas con actualizaciones funcionales de mantenimientos y evolutivos de terceras aplicaciones corporativas conectadas con el CRM.
- Seguimiento y planificación de prioridades con el responsable del servicio de Aigües de Barcelona.
- La resolución y seguimiento de las propuestas y peticiones existentes e identificadas y de las nuevas en base a los términos de los puntos anteriores.
- La realización de las pruebas de validación y de los correspondientes despliegues al entorno de Integración de las versiones correspondientes.
- La realización de las pruebas de validación y de los correspondientes despliegues al entorno de Producción de las versiones correspondientes.
- Mantenimiento actualizado de la documentación afectada por la ejecución de los desarrollos en la medida que corresponda.
- Generación de los informes definidos para el seguimiento del servicio.

Los **mantenimientos Preventivos y Perfectivos** incluyen las siguientes actividades:

- Diagnóstico e identificación de las novedades legales y tecnológicas que puedan tener impacto sobre el Sistema, anteriores al inicio de la prestación del servicio, así como de todas las que vayan sucediendo a partir del inicio de la actividad del adjudicatario.
- Seguimiento y planificación de prioridades con el responsable del servicio de Aigües de Barcelona.
- La resolución y seguimiento de las propuestas y peticiones existentes e identificadas y de las nuevas, en base a los términos del primer punto.
- La realización de las pruebas de validación y de los correspondientes despliegues al entorno de Integración de las versiones correspondientes.
- La realización de las pruebas de validación y de los correspondientes despliegues al entorno de Producción de las versiones correspondientes.
- Mantenimiento actualizado de la documentación afectada por la ejecución de los desarrollos en la medida que corresponda.
- Generación de los informes definidos para el seguimiento del servicio.

El **mantenimiento Evolutivo**, engloba las tareas siguientes:

- La recepción, análisis y valoración de las peticiones existentes e identificadas, anteriores al inicio de la prestación del servicio, así como el análisis y valoración de todas las que vayan entrando al sistema de gestión utilizado en Aigües de Barcelona a partir del inicio de la actividad del adjudicatario.
- La resolución y seguimiento de las peticiones ya existentes e identificadas y de las nuevas, en base a los términos del párrafo anterior.
- La realización de las pruebas de validación y de los correspondientes despliegues al entorno de Integración de las versiones evolutivas.
- La realización de las pruebas de validación y de los correspondientes despliegues al entorno de Producción de las versiones evolutivas.
- Mantenimiento actualizado de la documentación afectada por la ejecución de los evolutivos en la medida que corresponda.
- Seguimiento y planificación de prioridades con el responsable del servicio de Aigües de Barcelona.
- Generación de los informes definidos para el seguimiento del servicio.

El **Servicio de Soporte**, recoge las siguientes actividades específicas:

- Control y seguimiento del servicio en general a partir de los tickets emitidos y recibidos, asignados al grupo de resolución correspondiente al equipo de desarrollo de las diferentes aplicaciones, en la plataforma de "ticketing" utilizada por Aigües de Barcelona.
- Mantenimiento y custodia de los entornos de trabajo asignados, asegurando la operativa de los entornos; Desarrollo e Integración, pre-producción y Producción. En colaboración con terceros equipos designados por Aigües de Barcelona, implicados en estas tareas.
- Administración y configuración funcional del sistema en los ámbitos no delegados al usuario final.
- Soporte al usuario final en las consultas sobre funcionamiento de la plataforma.
- Soporte al mantenimiento de las aplicaciones del área comercial.
- Seguimiento y planificación de prioridades con el responsable del servicio de Aigües de Barcelona.
- Generación de los informes definidos para el seguimiento del servicio.

7.1.2 Fase de devolución del Servicio

La Fase de Devolución del Servicio se realizará durante la propia duración del contrato y se prolongará, como máximo, durante **DOS (2) meses**.

En la Fase de Devolución se planificará y ejecutará el traspaso del servicio a la Dirección de Aplicaciones IT de Aigües de Barcelona y/o al nuevo adjudicatario.

En la Fase de Devolución se deberá realizar el traspaso de toda la documentación y del conocimiento desde el Prestador del Servicio saliente al personal designado por Aigües de Barcelona.

Los objetivos de esta fase serán:

- La continuidad del servicio, generando el mínimo impacto en el usuario y en la operativa del sistema que debe mantenerse en los mismos términos de calidad de Servicio que lo rigen desde el inicio de la prestación.
- El traspaso del conocimiento generado por el adjudicatario durante la fase operativa a Aigües de Barcelona.
- Asegurar el correcto mantenimiento de la documentación necesaria para el servicio, generada durante el proyecto o con posterioridad.

Se identifican las siguientes actividades a cubrir en esta fase:

- Planificación del traspaso.
- Operativa del traspaso.
- Garantía de soporte.

La fase de devolución o traspaso se ejecutará mediante una planificación de tareas acordadas entre Aigües de Barcelona y el adjudicatario. Los requisitos de esta fase para su inicio son:

- Identificación de los perfiles involucrados en el traspaso.
- Planificación de las tareas de traspaso, Calendario, Formación, Documentación, Acompañamiento.

Los puntos que se valorarán para aceptar el traspaso serán:

- Transferencia del conocimiento mediante la documentación y formación.
- Traspaso de responsabilidades y comunicación.
- Mantenimiento de la calidad del servicio durante la fase.
- Salida progresiva de recursos hasta la fecha de finalización de la prestación del servicio.
- Medidas de soporte posteriores a la fecha de finalización del servicio.

7.2 Modelo de Gestión del Servicio

7.2.1 Cobertura del servicio

El servicio mínimo garantizado se realizará desde las 8:00 a las 19:00 horas (hora de Barcelona) de lunes a viernes, excluyendo los festivos nacionales o que lo sean en todo el ámbito del área metropolitana de Barcelona. En el caso de festivos locales, a nivel de municipio, será necesario garantizar este servicio en el horario indicado anteriormente y de lunes a viernes, independientemente de que dicho festivo local caiga en uno de dichos días.

Este calendario de días de cobertura de servicio y festivos se facilitará al adjudicatario cuando se realice la publicación del mismo por parte de AB.

El adjudicatario deberá garantizar la cobertura de imprevistos horarios sin sobre coste alguno para AB, teniendo en cuenta que dichos imprevistos suceden con carácter excepcional y normalmente planificados. Además, se comprometerá a dar el soporte necesario, fuera del horario mínimo garantizado, según una planificación previa, cuando dichas tareas lo requieran, como un despliegue de una nueva versión o proceso de las aplicaciones, ejecución de validación tras una intervención en la infraestructura o las comunicaciones, etc.

7.2.2 Equipo de trabajo y actores para el lote L1.2

El Adjudicatario aportará para la realización de los trabajos un equipo de trabajo multidisciplinar, integrado al menos por los siguientes perfiles que deberán cumplir con los requisitos mínimos que se indican a continuación:

- **UN (1) Coordinador del Servicio** responsable de la gestión y la coordinación del servicio, que deberá aportar al menos CINCO (5) años de experiencia como Jefe de proyecto o Responsable de servicio de sistemas de información en el área comercial o de atención a clientes, así como un mínimo de TRES (3) años en el mantenimiento o implantación de sistemas bajo las tecnologías Salesforce Service Cloud. Así mismo, se requiere que disponga de estudios Universitarios de carácter científico o tecnológico como másteres o grados de ingeniería (industrial, telecomunicaciones, informática o similar) o ciencias.
- **Uno (1) o más Analistas**, con el perfil de Consultor funcional Senior según los requisitos establecidos en el apartado 6.4.1.1.
- **Uno (1) o más Desarrolladores**, con el perfil de Desarrollador Senior según los requisitos establecidos en el apartado 6.4.1.1.
- **Un (1) Arquitecto Salesforce**, con el perfil de Líder Técnico según los requisitos establecidos en el apartado 6.4.1.1.

En caso de necesidad de sustitución de algún miembro del equipo, se deberá asignar otra persona que disponga de la cualificación requerida, y si para asegurar la permanencia del conocimiento adquirido y su transferencia fuera necesaria la concurrencia entre los recursos entrantes y salientes, durante dicho período solamente se tendrán en cuenta como horas productivas las de uno de los recursos, para cualquier contabilidad del esfuerzo.

Los roles que intervendrán en el servicio se identifican en cuatro grupos. Por parte de Aigües de Barcelona, los Usuarios, Gestores de Demanda, Interlocutores IT y, por parte del adjudicatario, los propios del Prestador del Servicio según los perfiles indicados anteriormente.

En los grupos de Aigües de Barcelona se distinguen los siguientes roles:

- **Usuarios:** No hay distinción de perfiles dentro de este grupo. Sus funciones son:
 - Operación y definición de los sistemas del área comercial
 - Generación de tickets de peticiones y de incidencias.
 - Validación de las soluciones desarrolladas o aportadas por IT de Aigües de Barcelona y el prestador del Servicio, en lo que se refiere a los sistemas del área comercial.
- **Gestores de la demanda:** No hay distinción de perfiles dentro de este grupo. Sus funciones en el servicio son:
 - Interlocución entre los usuarios y IT Aigües de Barcelona para la generación de peticiones evolutivas funcionales.
 - Validación de nuevos desarrollos y las soluciones correctivas.

- **Interlocutores IT:** Se distinguen dos perfiles, el de Supervisor y el de Gestor.

Las funciones del perfil Supervisor son:

- Interlocución con el resto de los grupos y perfiles.
- Seguimiento operativo del servicio en representación de Aigües de Barcelona.
- Coordinar las subidas a producción en los distintos entornos del sistema.
- Comunicar la operativa y las desviaciones del servicio al Gestor de la demanda.
- Participar en las reuniones periódicas de seguimiento táctico del servicio.

Las funciones del perfil Gestor son:

- Interlocución contractual del servicio con el adjudicatario.
- Participar en el Comité de seguimiento del Servicio.
- Participar en las reuniones periódicas de seguimiento táctico con el Coordinador del servicio del Prestador del Servicio.

En el equipo del **Prestador del Servicio** se diferenciarán tres roles, el Coordinador del Servicio, el Arquitecto de software, y los técnicos (Consultor/Analista y Desarrolladores):

- Las funciones del perfil Consultor/Analista serán:
 - Recepción, valoración y resolución en su caso de las incidencias del servicio.
 - Recepción, valoración y desarrollo en su caso de las peticiones evolutivas.
 - Resolución de las consultas y de las acciones operativas del servicio.
 - Ejecución del plan de pruebas y soporte a las pruebas de aceptación que realice los usuarios y/o los interlocutores IT de Aigües de Barcelona.
 - Mantenimiento de la documentación derivada del servicio en los términos y actividades descritas en este documento.
 - Interlocución con el interlocutor de Aigües de Barcelona para el seguimiento y planificación de actividades y prioridades dentro del servicio.
 - Despliegue de las subidas a producción en los distintos entornos de sistema, en los términos de colaboración con terceros equipos que se establezca en cada caso según la naturaleza de cada despliegue y entorno, siguiendo las indicaciones de Aigües de Barcelona.
 - Gestionar el origen de incidencias en las aplicaciones con integración del área comercial, como son SICAB, SAP, OFEX, Api Manager, Content Manager, etc. para derivarla al equipo correspondiente.
 - Participar en las reuniones periódicas de seguimiento táctico del servicio.
- Las funciones del perfil Arquitecto de Software serán:
 - Identificar los requisitos operativos y necesidades en los desarrollos.
 - Diseño de todo el sistema de aplicaciones.
 - Definición de la arquitectura y componentes del sistema.

- Definición de estándares de desarrollo uniformes.
 - Seguimiento de la arquitectura tras su implantación.
 - Colaboración estrecha con el equipo de arquitectura transversal de IT.
 - Participar en las reuniones periódicas de seguimiento táctico del servicio
- Las funciones del perfil Desarrollador serán:
 - Resolución en su caso de las incidencias del servicio.
 - Desarrollo en su caso de las peticiones evolutivas.
 - Resolución de las consultas y de las acciones operativas del servicio en su caso.
 - Mantenimiento de la documentación derivada del servicio en los términos y actividades descritas en este documento.
 - Despliegue de las subidas a producción en los distintos entornos de sistema, en los términos de colaboración con terceros equipos que se establezca en cada caso según la naturaleza de cada despliegue y entorno, siguiendo las indicaciones de Aigües de Barcelona.
 - Dar soporte a la ejecución del plan de pruebas y a las pruebas de aceptación que realice los usuarios y/o los interlocutores IT de Aigües de Barcelona.
- Las funciones del perfil Coordinador del Servicio serán:
 - Interlocución contractual del servicio con Aigües de Barcelona.
 - Participación en el Comité de seguimiento del Servicio.
 - Participar en las reuniones periódicas de seguimiento táctico del servicio.

En cualquier caso, el Prestador del Servicio pondrá en conocimiento de Aigües de Barcelona cualquier eventualidad o decisión que redunde en una mayor rentabilidad y/o rapidez y orden de los trabajos, no reservándose ningún tipo de información.

7.2.3 Herramientas de Gestión y Control

La gestión y control de las incidencias y peticiones, en adelante tickets, se realiza mediante una personalización para Aigües de Barcelona de la herramienta Remedy AR System de BMC Software en su versión 7.6. Aplicación susceptible de ser migrada a una nueva versión o a otro producto de ticketing equivalente.

Por otro lado, toda la actividad relacionada con el desarrollo de evolutivos será gestionada con la herramienta Jira.

Aigües de Barcelona proveerá de usuario y de roles suficientes para la gestión requerida como parte del servicio en ambas herramientas.

El Prestador del Servicio deberá utilizar esta herramienta de ticketing para el reporte y control de las incidencias y peticiones, en las cuales el Prestador del Servicio se compromete a reportar cualquier acción realizada sobre las mismas y el tiempo dedicado a cada acción.

Los informes se presentarán, preferentemente, en formato power point utilizando una plantilla que Aigües de Barcelona proveerá al adjudicatario, como parte de la documentación del servicio. En el caso de que Aigües de Barcelona no provea de dicha plantilla, el adjudicatario podrá proponer el formato para la plantilla de los informes, siempre y cuando esté validada por Aigües de Barcelona.

La frecuencia y contenidos de estos reportes será consensuados por ambas partes en la fase correspondiente. Estos procedimientos pueden ser cambiadas en cualquier momento por Aigües de Barcelona, previa comunicación y aceptación por parte del Prestador del Servicio, quién se compromete a adoptarla en el plazo máximo que se establezca.

7.2.4 Seguimiento y control

El seguimiento y control de los trabajos del servicio se llevará acabo según los siguientes niveles:

- **Seguimiento estratégico:** se constituirá un Comité de Seguimiento del Servicio, en el que se integren representantes de Aigües de Barcelona (al menos el Gestor) y del Prestador del Servicio (al menos el Coordinador). Así mismo, podrá participar en las reuniones de este comité de seguimiento el Responsable o Director de desarrollo de aplicaciones de Aigües de Barcelona, el Director del Servicio o Responsable del Contrato del Prestador del Servicio, así como cualquier otro miembro del equipo técnico asociado al servicio por ambas partes que, dados los temas a tratar, deba estar presente. Se reunirá después de DOS (2) días laborables tras una petición de cualquiera de las partes o con carácter periódico cuando las circunstancias del servicio así lo aconsejen.

En cualquier caso, el Comité de Seguimiento será informado de la evolución del servicio.

Las funciones del Comité de Seguimiento se ceñirán a las que se refieren a la ejecución del servicio, a saber:

- Seguimiento global del servicio.
- El análisis y resolución de las incidencias o discrepancias que puedan surgir en la prestación del servicio, que no hayan podido ser resueltas, y hayan sido escaladas al Comité de Seguimiento.
- Cualesquiera cuestiones relacionadas con la variación del perímetro o alcance del servicio.
- El análisis de cualquier modificación o adaptación del Contrato, de conformidad con aquellas que se han previsto de forma expresa en el PCP o bien aquellas consideradas sobrevenidas.
- Cualesquiera otras funciones que se consideren para la ejecución exitosa del servicio.
- **Seguimiento táctico:** se mantendrán reuniones de seguimiento, al menos con carácter periódico mensual o con la frecuencia superior que razonablemente se considere necesaria en función de la evolución del servicio o después de TRES (3) días laborables tras una petición de cualquiera de las partes, entre el Supervisor y/o Gestor de Aigües de Barcelona y el equipo del Prestador del Servicio, al objeto de tratar:
 - La presentación por parte del Prestador del Servicio del **informe mensual** de las actividades realizadas y las mediciones de los ANS definidos.
 - El seguimiento global del servicio. Revisar el grado de cumplimiento con los objetivos del servicio.
 - La revisión del cumplimiento con los correspondientes indicadores de nivel de servicio (ANS), así como el establecimiento de las penalizaciones que puedan derivarse del nivel de cumplimiento de dichos indicadores.
 - Evaluar posibles reasignaciones y variaciones de capacidad.
 - Análisis y seguimiento de todas aquellas incidencias/peticiones que se consideren significativas
 - Gestión de la planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación, en especial sobre las tareas de evolutivo.
 - Revisión de los elementos de aseguramiento de calidad, definición y seguimiento de los planes de mejora.
 - Gestión de los acuerdos con terceros que impacten sobre el servicio.
 - Cualesquiera otros aspectos que se consideren para la ejecución exitosa del servicio.
 - Elevar al Comité de Seguimiento posibles riesgos o cambios significativos que impacten en el alcance del servicio, o cualquier aspecto que se escapen de las competencias de este nivel.

- **Seguimiento operativo:** se mantendrán reuniones semanales para llevar a cabo un seguimiento de carácter técnico y funcional de la operativa del servicio, donde participarán los perfiles técnicos tanto de Aigües de Barcelona como del adjudicatario y los responsables del servicio de ambas partes, cuando fuera necesario.

7.2.5 Control de calidad

Durante la fase de mantenimiento deberán aplicarse los mismos estándares y controles de calidad que se apliquen durante la ejecución del proyecto.

Cualquier cambio, ya sea por un mantenimiento correctivo, evolutivo, u de otro tipo, debe contemplar además de estos controles de calidad, la actualización si procede de las pruebas automáticas afectadas

7.2.6 Informes

El Prestador del Servicio deberá elaborar como mínimo los siguientes entregables:

- **Informe de seguimiento del servicio.** Será un informe mensual, donde se convocará una reunión para su revisión y aceptación por parte de Aigües de Barcelona. Este informe deberá contener:
 - Seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios.
 - Volumen de actividad, tickets entrados, cerrados y pendientes.
 - Evolutivos realizados durante el último periodo y planificación para los próximos meses.
 - Información de capacidad y rendimiento de los recursos para las diferentes actividades del servicio.
 - Evolución el servicio y desempeño.
 - Identificación y análisis de aquellos aspectos o temas significativos que hayan tenido o puedan tener afectación sobre el servicio.
 - Estados de inventario y base de datos de gestión de la configuración.
 - Detalle del esfuerzo realizado en horas para las diferentes tareas.
 - Logros obtenidos y el detalle de las acciones específicas para la mejora del servicio.
 - Resumen de las actividades realizadas que justificará la facturación de los servicios.
- **Las Actas** de las diferentes reuniones realizadas.
- **Informe Due Diligence**, que deberá entregarse antes de finalizar la etapa de transición del servicio.
- **Documentación Funcional y técnica** originada en los desarrollos que supongan cambios en los procesos de negocio de las aplicaciones en el ámbito del servicio.
- **Manuales de operación y de usuario** de los nuevos desarrollos.
- **Informe de incidencia significativa**, provocada por un error grave con afectación al servicio en el desarrollo de un evolutivo, en la resolución de una incidencia o llevando a cabo las tareas de una petición del servicio, etc. . Este informe deberá ser entregado en un tiempo máximo de TRES (3) días laborables desde la comunicación de la incidencia por parte de Aigües de Barcelona.

A lo largo del tiempo que dure el contrato del servicio, y si fuera necesario, se podrá solicitar al adjudicatario la generación puntual de un informe con datos relevantes relativos al servicio.

7.2.7 Documentación del servicio

La documentación generada durante la ejecución de la prestación del servicio es propiedad exclusiva de Aigües de Barcelona, sin que el Adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros.

El Adjudicatario deberá suministrar a Aigües de Barcelona las nuevas versiones de la documentación que se vayan generando. También entregará, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el desarrollo en idéntico soporte a los anteriores.

Dicha documentación deberá ser aprobada por el Supervisor del Servicio de Aigües de Barcelona.

Es responsabilidad del adjudicatario mantener completa y actualizada, en todo momento, la documentación funcional, técnica y manuales de usuario dentro del ámbito del servicio.

8 OTROS REQUERIMIENTOS

8.1 Ubicación

Los servicios de los adjudicatarios se prestarán principalmente desde las propias oficinas del adjudicatario, no obstante, se darán situaciones que requieran de la presencia en las propias oficinas de Aigües de Barcelona, por motivo de asistencia a reuniones, seguimiento del proyecto, puestas en común, etc.

Así mismo, en función de las necesidades, Aigües de Barcelona podrá exigir al adjudicatario de cada lote que el personal que asigne al proyecto o servicio desarrolle parte de los trabajos de forma presencial en centros de trabajo de Aigües de Barcelona, dentro del ámbito territorial del Área Metropolitana de Barcelona y sin que esto pueda suponer un incremento en el coste de los servicios.

En cualquier caso, la prestación del servicio de soporte y mantenimiento (L1.2), incluye el soporte presencial cuando se requiera dentro de los plazos marcados por los acuerdos de servicio aplicados a cada incidencia. Es por ello, que el adjudicatario deberá tener presencia técnica con capacidad de coordinación en el área metropolitana de Barcelona, asegurando la posibilidad de dar respuesta presencial de manera inmediata a incidencias de carácter crítico, si ello fuera necesario.

8.2 Recursos Materiales requeridos

Los Prestadores de los Servicios serán responsables de disponer del equipo de trabajo, así como de todo el equipamiento hardware, software, y demás especificaciones fijadas en el presente Pliego, que sea necesario para la ejecución de las prestaciones contratadas, sin que en ningún caso puedan facturarse la compra, el suministro o bien la instalación de equipos y recambios que sean necesarios para realizar los servicios objeto de este Contrato.

No obstante, Aigües de Barcelona proporcionará a los Prestadores de los Servicios las siguientes herramientas:

- Usuarios locales o de dominio con los permisos necesarios.
- Las herramientas de reporting y seguimiento de las incidencias detectadas (gestión de tickets): en la actualidad JIRA y Remedy AR System de BMC Software en su versión 7.6.

8.3 Recepción, control, resolución y canalización de Incidencias

El adjudicatario de cada lote deberá utilizar las herramientas de Aigües de Barcelona para el reporting y seguimiento de las incidencias detectadas:

- En fase de pruebas de aceptación y puesta en marcha, deberán hacer uso de la herramienta JIRA.
- Mientras que, en fase de post implantación (parcial o total) deberán hacer uso de la herramienta de ticketing utilizada por Aigües de Barcelona (actualmente BMC Remedy).

El adjudicatario deberá utilizar las herramientas de ticketing para el control de las incidencias detectadas, en las cuales el Adjudicatario se compromete a reportar cualquier acción realizada sobre las mismas y el tiempo dedicado a cada acción.

La frecuencia y contenidos de estos reportes será consensuados por ambas partes en la fase correspondiente. Estos procedimientos pueden ser cambiados en cualquier momento por Aigües de Barcelona, previa comunicación y aceptación por parte del adjudicatario, quién se compromete a adoptarla en el plazo máximo que se establezca.

Cada ticket vendrá informado con una prioridad asignada por Aigües de Barcelona según lo previsto en el **Anexo N°1**, que será revisada por el adjudicatario en el momento de la recepción del ticket, para su aceptación o solicitud de cambio.

El servicio de mantenimiento para las aplicaciones que integran esta licitación tiene una disponibilidad horaria 24x7 en fase de acompañamiento, siendo 24 horas las que se cubren en una jornada de trabajo y por tanto ésta es la amplitud horaria establecida para contabilizar los tiempos máximos de solución de las diferentes incidencias comunicadas en fase de garantía.

En cualquier caso, independientemente de lo indicado en el cuadro anterior, la totalidad de las incidencias deberán ser resueltas dentro del período de garantía.

Dentro de las actividades de soporte, se incluyen específicamente la ejecución de procedimientos de operación bien definidos y documentados.

En caso necesario, se escalará y demandará soporte presencial.

Así mismo, en el caso de que Aigües de Barcelona lo considere necesario, solicitará un informe de estado de resolución de las incidencias generadas en el período de garantía. Esto último, sin menoscabo del ya citado Informe específico para cada una de las incidencias significativas.

De cara a valorar el servicio que se ofrece se considerará resuelta la incidencia cuando en el entorno de pruebas, se haya realizado el despliegue del correctivo y comprobado que funciona. No obstante, la incidencia no se cerrará hasta que se haya desplegado en el entorno de producción y validado que funciona correctamente.

8.4 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y penalizaciones derivadas de su incumplimiento durante la Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce)

8.4.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la ejecución de L1.1 (Lote Nº 1)

El presente apartado tiene por objeto fijar los niveles de servicio (ANS), estándares de ejecución y los criterios y procesos de medición o valoración de los resultados exigidos a los Prestadores del Servicio durante la ejecución del proyecto L1.1 (Lote Nº 1), para la provisión de los mismos.

- **ANS-01 (Puntualidad en la entrega de los Informes de Seguimiento del proyecto):** Desviación en el número de días, respecto al plazo de entrega del informe quincenal establecido en el presente pliego.

Indicador:	Puntualidad en la entrega de los Informes de Seguimiento del proyecto (ANS-01).
Cumplimiento:	Si ANS-01 ≤ 0 → Sin efecto. Si ANS-01 > 0 → Incumplimiento.
Periodicidad de cálculo:	Finalizado cada período de seguimiento (15 días naturales, por ejemplo).
Fórmula aplicada:	ANS-01 = (Nde – 5) (expresado en días) Donde, Nde: Una vez finalizado un período de seguimiento (15 días naturales), número de días hábiles transcurridos hasta la entrega del Informe de seguimiento correspondiente.
Cálculo de la Penalización acumulada P1:	Por cada incumplimiento se añade un 2% al acumulado.

Nota: Los 15 días naturales se establecen a modo de ejemplo. La periodicidad de los informes para el Lote Nº 1 dependerá de la metodología de desarrollo utilizada y será definida en el momento del Kick-Off, adaptándose los cálculos a este período de seguimiento definido.

- **ANS-02 (Retraso en la fecha de finalización del proyecto):** Desviación en el número de días, respecto al plazo máximo de finalización del proyecto acordado.

Indicador:	Retraso en la fecha de finalización del proyecto (ANS-02).		
Cumplimiento:	Si ANS-02 ≥ 0 → Sin efecto. Si ANS-02 < 0 → Incumplimiento (excepto cuando sea por causas no imputables al Prestador del Servicio).		
Periodicidad de cálculo:	A la finalización del proyecto (entregados en producción todos los requerimientos del alcance del proyecto y entrega de la Ficha de cierre de Proyecto).		
Fórmula aplicada:	ANS-02 = (Ndpe - Ndre) (expresado en días naturales) Donde, Ndpe: Número de días previstos para la ejecución del proyecto. Ndre: Número de días reales empleados para la ejecución del proyecto.		
Cálculo de la Penalización P2:	Si $0\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndpe}) \leq 8\%$ se añade un 4% de penalización al acumulado.	Si $8\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndpe}) \leq 15\%$ se añade un 8% de penalización al acumulado.	Si $(\text{ANS-02}/\text{Ndpe}) > 15\%$ se añade un 10% de penalización al acumulado.

- **ANS-03 (Puntualidad en la entrega de los Informes de Incidencia Significativa):** Desviación en el número de días con posterioridad a la comunicación de la incidencia respecto al plazo de entrega del informe establecido en el presente pliego.

Indicador:	Puntualidad en la entrega de los Informes de Incidencia Significativa (ANS-03).
Cumplimiento:	Si ANS-03 ≤ 3 → Sin efecto. Si ANS-03 > 3 → Incumplimiento.
Periodicidad de cálculo:	Cuando se produzca la incidencia grave (tipificadas como <i>Crítica</i> o <i>Alta</i>).
Fórmula aplicada:	ANS-03 = (Fei – Fci) (<i>expresado en días hábiles</i>) Donde, Fei: Fecha de envío a Aigües de Barcelona del Informe de Incidencia Significativa. Fci: Fecha de la comunicación de la incidencia.
Cálculo de la Penalización acumulada P3:	Por cada incumplimiento se añade un 2% al acumulado.

- **ANS-04 (Calidad producto entregado I):** Número de incidencias totales generadas con posterioridad a la puesta en marcha (post implantación) parciales, por cada Release, incluyendo la última o de finalización del proyecto. Durante el periodo de cálculo determinado.

Indicador:	Calidad producto entregado I (ANS-04).
Cumplimiento:	Si ANS-04 ≤ 35 → Sin efecto. Si ANS-04 > 35 → Incumplimiento.
Periodicidad de cálculo:	A la finalización del período de cálculo después de la finalización del proyecto
Fórmula aplicada:	ANS-04 = (Nºincidencias críticas*9) + (Nºincidencias altas*5) + (Nºincidencias medias*3)
Cálculo de la Penalización P4:	Si ANS-04 > 35 , se añade un 3% al índice de penalización acumulado. Si ANS-04 > 50 , se añade un 6% al índice de penalización acumulado. Si ANS-04 > 65 , se añade un 10% al índice de penalización acumulado.

A continuación se describen los ANS a aplicar al servicio de mantenimiento durante el proyecto, para los Releases ya en producción:

Código	Indicador	Descripción	Vc	Va	Vi	Unidad	Peso	Bonus	Malus
INC P1	Tiempo de resolución incidente con categoría asignada "alta"	% de incidentes catalogados como altos por impedir el trabajo de un gran número de usuarios o afectar a procesos críticos de la empresa, atendidos y resueltos en el plazo: Tiempo de respuesta <1 hora; Tiempo de resolución menor de 6 horas.	100	95	85	%	35	% por encima del 95	- % entre el 95 y 85 - 10% de 85 para abajo
INC P2	Tiempo de resolución incidente con categoría asignada "media"	% de incidentes catalogados como medios, atendidos y resueltos en el plazo: Tiempo de respuesta <5 hora; Tiempo de resolución menor de 8 días hábiles.	100	95	85	%	20	% por encima del 95	- % entre el 95 y 85 - 10% de 85 para abajo
INC P3	Tiempo de resolución incidente con categoría asignada "baja"	% de incidentes catalogados como bajos, atendidos y resueltos en el plazo: Tiempo de respuesta <6 hora; Tiempo de resolución menor de 30 días hábiles.	100	95	85	%	14	% por encima del 95	- % entre el 95 y 85 - 10% de 85 para abajo
INC P4	Reaperturas de incidencias y Peticiones operativas	Porcentajes de incidentes o peticiones que fueron dados como resueltos y han vuelto a producirse	0	5	15	%	10	% hasta el 5%	- % entre el 5 y 15 - 10% de 15 para abajo
INC P5	Tickets abiertos con ANS incumplido	% de tickets abiertos con ANS incumplido en el momento del cierre de proyecto	0	5	15	%	7	% hasta el 5%	- % entre el 5 y 15 - 10% de 15 para abajo
POP P1	Tiempo resolución de Peticiones Operativas	% de Peticiones Operativas atendidas y resueltas en plazo. Tiempo resolución 10 días hábiles	100	95	85	%	14	% por encima del 95	- % entre el 95 y 85 - 10% de 85 para abajo

Indicador:	Calidad resolución incidencias (ANS-05).
Cumplimiento:	La fórmula de cálculo de la penalización contempla el criterio Bonus/Malus
Periodicidad de cálculo:	A la finalización del proyecto (entregados en producción todos los requerimientos del alcance del proyecto y entrega de la Ficha de cierre de Proyecto).
Fórmula aplicada:	ANS-05 = ($\sum (Wi * VWi)$) Donde: Wi (%) =Peso Indicador VWi (%) = Valor Penalización Indicador = Bi + Mi Con Bi="Bonus" Indicador; Mi="Malus" Indicador
Cálculo de la Penalización P5:	P5 = ANS-05 * 0,1

Donde:

Wi (%) =Peso Indicador

VWi (%) = Valor Penalización Indicador = Bi + Mi

Con Bi="Bonus" Indicador; Mi="Malus" Indicador

8.4.2 Penalizaciones derivadas del incumplimiento con los ANS

Los Prestadores del Servicio, se comprometen a cumplir con los ANS establecidos en el presente Pliego. Por tanto, el no cumplimiento de estos derivará en las penalizaciones expuestas en este apartado.

El incumplimiento de los ANS podrá reducir el importe a facturar entre un 10% y un 25% del total adjudicado para la ejecución del proyecto.

El porcentaje de penalización a aplicar se obtiene a partir de la suma de los porcentajes parciales acumulados como consecuencia de los incumplimientos registrados con los ANS, según los siguientes criterios:

Penalización	Criterio
P1	Por cada incumplimiento del ANS-01 , se añade un 2% de penalización al acumulado. Por tanto: $P1 = (\sum_{i=1}^n 2\%)$, donde n es el número de incumplimientos del ANS-01 .
P2	Por incumplimiento del ANS-02 , se añaden los siguientes porcentajes de penalización, según cada caso: <ul style="list-style-type: none"> ▪ P2.1: Si $[0\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndprf}) \leq 8\%]$, se añade un 4% de penalización al acumulado. ▪ P2.2: Si $[8\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndprf}) \leq 15\%]$, se añade un 8% de penalización al acumulado. ▪ P2.3: Si $[(\text{ANS-02}/\text{Ndprf}) > 15\%]$, se añade un 10% de penalización al acumulado.
P3	Por cada incumplimiento del ANS-03 , se añade un 2% de penalización al acumulado. Por tanto: $P1 = (\sum_{i=1}^n 2\%)$, donde n es el número de incumplimientos del ANS-03 .
P4	Si ANS-04 > 35, se añade un 3% al índice de penalización acumulado. Si ANS-04 > 50, se añade un 6% al índice de penalización acumulado. Si ANS-04 > 65, se añade un 10% al índice de penalización acumulado.
P5	P-05 = $\text{ANS} - 05 * 0,1$

Donde la penalización total (**PT**) a aplicar a la finalización del proyecto y/o del período de garantía, será el valor que resulte inferior de entre los dos siguientes:

- Valor resultante de aplicar la siguiente fórmula: $PT = P1 + P2 + P3 + P4 + P5$
- En caso de que el valor anterior (**PT**) sea superior al 25%, se aplicará como penalización dicho 25%.

Mientras **PT** sea inferior al 10%, no se aplicarán penalizaciones económicas derivadas del incumplimiento con los ANS.

Las penalizaciones económicas se aplicarán a la finalización de la fase de "Paso a Producción" y/o a la finalización del período de garantía, coincidiendo con los hitos de facturación asociados y una vez que la penalización acumulada (**PT**) alcance o supere el 10%.

En el caso de que un Prestador del Servicio acumule un **PT** superior al 25%, Aigües de Barcelona estará facultada para:

- resolver el Contrato con dicho Prestador del Servicio, o bien
- continuar con la imposición de penalizaciones en los términos previstos anteriormente.

8.5 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y penalizaciones derivadas de su incumplimiento durante la ejecución del Servicio de soporte para la gestión y coordinación global de las actuaciones relativas a la "220DIV4801 Migración Siebel" (Lote N°2)

8.5.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para el lote N° 2

El presente apartado tiene por objeto fijar los niveles de servicio (ANS), estándares de ejecución y los criterios y procesos de medición o valoración de los resultados exigidos a los Prestadores del Servicio durante la ejecución del proyecto L2 (Lote N° 2), para la provisión de los mismos.

- **ANS-01 (Puntualidad en la entrega de los Informes de Seguimiento del proyecto):** Desviación en el número de días, respecto al plazo de entrega del informe quincenal establecido en el presente pliego.

Indicador:	Puntualidad en la entrega de los Informes de Seguimiento del proyecto (ANS-01).
Cumplimiento:	Si ANS-01 ≤ 0 \rightarrow Sin efecto. Si ANS-01 > 0 \rightarrow Incumplimiento.
Periodicidad de cálculo:	Finalizado cada período de seguimiento (15 días naturales por ejemplo).
Fórmula aplicada:	ANS-01 = (Nde – 5) (expresado en días) Donde, Nde: Una vez finalizado un período de seguimiento (15 días naturales), número de días hábiles transcurridos hasta la entrega del Informe de seguimiento correspondiente.
Cálculo de la Penalización acumulada P1:	Por cada incumplimiento se añade un 2% al acumulado.

- **ANS-02 (Retraso en la fecha de finalización del proyecto):** Desviación en el número de días, respecto al plazo máximo de finalización del proyecto acordado.

Indicador:	Retraso en la fecha de finalización del proyecto (ANS-02).		
Cumplimiento:	Si ANS-02 ≥ 0 \rightarrow Sin efecto. Si ANS-02 < 0 \rightarrow Incumplimiento (excepto cuando sea por causas no imputables al Prestador del Servicio).		
Periodicidad de cálculo:	A la finalización del proyecto (entregados en producción todos los requerimientos del alcance del proyecto y entrega de la Ficha de cierre de Proyecto).		
Fórmula aplicada:	ANS-02 = (Ndpe - Ndre) (expresado en días naturales) Donde, Ndpe: Número de días previstos para la ejecución del proyecto. Ndre: Número de días reales empleados para la ejecución del proyecto.		
Cálculo de la Penalización P2:	Si $0\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndpe}) \leq 8\%$ se añade un 4% de penalización al acumulado.	Si $8\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndpe}) \leq 15\%$ se añade un 8% de penalización al acumulado.	Si $(\text{ANS-02}/\text{Ndpe}) > 15\%$ se añade un 10% de penalización al acumulado.

- **ANS-03 (Puntualidad en la entrega de los Informes de Incidencia Significativa):** Desviación en el número de días con posterioridad a la comunicación de la incidencia respecto al plazo de entrega del informe establecido en el presente pliego.

Indicador:	Puntualidad en la entrega de los Informes de Incidencia Significativa (ANS-03).
Cumplimiento:	Si ANS-03 ≤ 3 \rightarrow Sin efecto. Si ANS-03 > 3 \rightarrow Incumplimiento.
Periodicidad de cálculo:	Cuando se produzca la incidencia grave (tipificadas como <i>Crítica</i> o <i>Alta</i>).
Fórmula aplicada:	ANS-03 = (Fei – Fci) (<i>expresado en días hábiles</i>) <i>Donde,</i> Fei: Fecha de envío a Aigües de Barcelona del Informe de Incidencia Significativa. Fci: Fecha de la comunicación de la incidencia.
Cálculo de la Penalización acumulada P3:	Por cada incumplimiento se añade un 2% al acumulado.

8.5.2 Penalizaciones derivadas del incumplimiento con los ANS

Los Prestadores del Servicio, se comprometen a cumplir con los ANS establecidos en el presente Pliego. Por tanto, el no cumplimiento de estos derivará en las penalizaciones expuestas en este apartado.

El incumplimiento de los ANS podrá reducir el importe a facturar entre un 10% y un 25% del total adjudicado para la ejecución del proyecto.

El porcentaje de penalización a aplicar se obtiene a partir de la suma de los porcentajes parciales acumulados como consecuencia de los incumplimientos registrados con los ANS, según los siguientes criterios:

Penalización	Criterio
P1	Por cada incumplimiento del ANS-01 , se añade un 2% de penalización al acumulado. Por tanto: P1 = $(\sum_{i=1}^n 2)\%$, donde n es el número de incumplimientos del ANS-01 .
P2	Por incumplimiento del ANS-02 , se añaden los siguientes porcentajes de penalización, según cada caso: <ul style="list-style-type: none"> ▪ P2.1: Si $[0\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndpr}) \leq 8\%]$, se añade un 4% de penalización al acumulado. ▪ P2.2: Si $[8\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndpr}) \leq 15\%]$, se añade un 8% de penalización al acumulado. ▪ P2.3: Si $[(\text{ANS-02}/\text{Ndpr}) > 15\%]$, se añade un 10% de penalización al acumulado.
P3	Por cada incumplimiento del ANS-03 , se añade un 2% de penalización al acumulado. Por tanto: P1 = $(\sum_{i=1}^n 2)\%$, donde n es el número de incumplimientos del ANS-03 .

Donde la penalización total (**PT**) a aplicar a la finalización del proyecto y/o del período de garantía, será el valor que resulte inferior de entre los dos siguientes:

- Valor resultante de aplicar la siguiente fórmula: $PT = P1 + P2 + P3$
- En caso de que el valor anterior (**PT**) sea superior al 25%, se aplicará como penalización dicho 25%.

Mientras **PT** sea inferior al 7.5%, no se aplicarán penalizaciones económicas derivadas del incumplimiento con los ANS.

Las penalizaciones económicas se aplicarán a la finalización de la fase de "Paso a Producción" y/o a la finalización del período de garantía, coincidiendo con los hitos de facturación asociados y una vez que la penalización acumulada (**PT**) alcance o supere el 10%.

En el caso de que un Prestador del Servicio acumule un **PT** superior al 25%, Aigües de Barcelona estará facultada para:

- i. resolver el Contrato con dicho Prestador del Servicio, o bien
- ii. continuar con la imposición de penalizaciones en los términos previstos anteriormente.

8.6 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y penalizaciones derivadas de su incumplimiento durante la Ejecución del proyecto de despliegue de las integraciones entre el nuevo CRM (Salesforce) y las aplicaciones de Aigües de Barcelona (Lote N°3)

8.6.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del Lote N° 3

El presente apartado tiene por objeto fijar los niveles de servicio (ANS), estándares de ejecución y los criterios y procesos de medición o valoración de los resultados exigidos a los Prestadores del Servicio durante la ejecución del proyecto definido en el Lote N° 3, para la provisión de los mismos.

- **ANS-01 (Puntualidad en la entrega de los Informes de Seguimiento del proyecto):** Desviación en el número de días, respecto al plazo de entrega del informe quincenal establecido en el presente pliego.

Indicador:	Puntualidad en la entrega de los Informes de Seguimiento del proyecto (ANS-01).
Cumplimiento:	Si ANS-01 ≤ 0 → Sin efecto. Si ANS-01 > 0 → Incumplimiento.
Periodicidad de cálculo:	Finalizado cada período de seguimiento (15 días naturales por ejemplo).
Fórmula aplicada:	ANS-01 = (Nde – 5) (expresado en días) Donde, Nde: Una vez finalizado un período de seguimiento (15 días naturales), número de días hábiles transcurridos hasta la entrega del Informe de seguimiento correspondiente.
Cálculo de la Penalización acumulada P1:	Por cada incumplimiento se añade un 2% al acumulado.

Nota: Los 15 días naturales se establecen a modo de ejemplo. La periodicidad de los informes para el Lote N° 1 dependerá de la metodología de desarrollo utilizada y será definida en el momento del Kick-Off, adaptándose los cálculos a este período de seguimiento definido.

- **ANS-02 (Retraso en la fecha de finalización del proyecto):** Desviación en el número de días, respecto al plazo máximo de finalización del proyecto acordado.

Indicador:	Retraso en la fecha de finalización del proyecto (ANS-02).
Cumplimiento:	Si ANS-02 ≥ 0 → Sin efecto. Si ANS-02 < 0 → Incumplimiento (excepto cuando sea por causas no imputables al Prestador del Servicio).
Periodicidad de cálculo:	A la finalización del proyecto (entregados en producción todos los requerimientos del alcance del proyecto y entrega de la Ficha de cierre de Proyecto).
Fórmula aplicada:	ANS-02 = (Ndpe - Ndre) (expresado en días naturales) Donde, Ndpe: Número de días previstos para la ejecución del proyecto. Ndre: Número de días reales empleados para la ejecución del proyecto.

Indicador:	Retraso en la fecha de finalización del proyecto (ANS-02).		
Cálculo de la Penalización P2:	Si $0\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndpe}) \leq 8\%$ se añade un 4% de penalización al acumulado.	Si $8\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndpe}) \leq 15\%$ se añade un 8% de penalización al acumulado.	Si $(\text{ANS-02}/\text{Ndpe}) > 15\%$ se añade un 10% de penalización al acumulado.

- **ANS-03 (Puntualidad en la entrega de los Informes de Incidencia Significativa):** Desviación en el número de días con posterioridad a la comunicación de la incidencia respecto al plazo de entrega del informe establecido en el presente pliego.

Indicador:	Puntualidad en la entrega de los Informes de Incidencia Significativa (ANS-03).
Cumplimiento:	Si ANS-03 ≤ 3 → Sin efecto. Si ANS-03 > 3 → Incumplimiento.
Periodicidad de cálculo:	Cuando se produzca la incidencia grave (tipificadas como <i>Crítica</i> o <i>Alta</i>).
Fórmula aplicada:	ANS-03 = (Fei – Fci) (<i>expresado en días hábiles</i>) Donde, Fei: Fecha de envío a Aigües de Barcelona del Informe de Incidencia Significativa. Fci: Fecha de la comunicación de la incidencia.
Cálculo de la Penalización acumulada P3:	Por cada incumplimiento se añade un 2% al acumulado.

- **ANS-04 (Calidad producto entregado I):** Número de incidencias totales generadas con posterioridad a la puesta en marcha (post implantación) parciales, por cada Release, incluyendo la última o de finalización del proyecto. Durante el periodo de garantía determinado.

Indicador:	Calidad producto entregado I (ANS-04).
Cumplimiento:	Si ANS-04 ≤ 35 → Sin efecto. Si ANS-04 > 35 → Incumplimiento.
Periodicidad de cálculo:	A la finalización del período de garantía después de la finalización del proyecto
Fórmula aplicada:	ANS-04 = (Nºincidencias críticas*9) + (Nºincidencias altas*5) + (Nºincidencias medias*3)
Cálculo de la Penalización P4:	Si ANS-04 > 35 , se añade un 3% al índice de penalización acumulado. Si ANS-04 > 50 , se añade un 6% al índice de penalización acumulado. Si ANS-04 > 65 , se añade un 10% al índice de penalización acumulado.

8.6.2 Penalizaciones derivadas del incumplimiento con los ANS

Los Prestadores del Servicio, se comprometen a cumplir con los ANS establecidos en el presente Pliego. Por tanto, el no cumplimiento de estos derivará en las penalizaciones expuestas en este apartado.

El incumplimiento de los ANS podrá reducir el importe a facturar entre un 10% y un 25% del total adjudicado para la ejecución del proyecto.

El porcentaje de penalización a aplicar se obtiene a partir de la suma de los porcentajes parciales acumulados como consecuencia de los incumplimientos registrados con los ANS, según los siguientes criterios:

Penalización	Criterio
P1	Por cada incumplimiento del ANS-01 , se añade un 2% de penalización al acumulado. Por tanto: $P1 = (\sum_{i=1}^n 2) \%$, donde n es el número de incumplimientos del ANS-01 .
P2	Por incumplimiento del ANS-02 , se añaden los siguientes porcentajes de penalización, según cada caso: <ul style="list-style-type: none"> ▪ P2.1: Si $[0\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndpr}) \leq 8\%]$, se añade un 4% de penalización al acumulado. ▪ P2.2: Si $[8\% < (\text{ANS-02}/\text{Ndpr}) \leq 15\%]$, se añade un 8% de penalización al acumulado. ▪ P2.3: Si $[(\text{ANS-02}/\text{Ndpr}) > 15\%]$, se añade un 10% de penalización al acumulado.
P3	Por cada incumplimiento del ANS-03 , se añade un 2% de penalización al acumulado. Por tanto: $P1 = (\sum_{i=1}^n 2) \%$, donde n es el número de incumplimientos del ANS-03 .
P4	Si ANS-04 > 35, se añade un 3% al índice de penalización acumulado. Si ANS-04 > 50, se añade un 6% al índice de penalización acumulado. Si ANS-04 > 65, se añade un 10% al índice de penalización acumulado.

Donde la penalización total (**PT**) a aplicar a la finalización del proyecto y/o del período de garantía, será el valor que resulte inferior de entre los dos siguientes:

- Valor resultante de aplicar la siguiente fórmula: $PT = P1 + P2 + P3 + P4$
- En caso de que el valor anterior (**PT**) sea superior al 25%, se aplicará como penalización dicho 25%.

Mientras **PT** sea inferior al 10%, no se aplicarán penalizaciones económicas derivadas del incumplimiento con los ANS.

Las penalizaciones económicas se aplicarán a la finalización de la fase de "Paso a Producción" y/o a la finalización del período de garantía, coincidiendo con los hitos de facturación asociados y una vez que la penalización acumulada (**PT**) alcance o supere el 10%.

En el caso de que un Prestador del Servicio acumule un **PT** superior al 25%, Aigües de Barcelona estará facultada para:

- resolver el Contrato con dicho Prestador del Servicio, o bien
- continuar con la imposición de penalizaciones en los términos previstos anteriormente.

8.7 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y penalizaciones derivadas de su incumplimiento durante la prestación del Servicio de soporte y mantenimiento del Salesforce CRM (L1.2)

8.7.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la prestación L1.2 (Lote N° 1)

A continuación se indican los indicadores que regirán el ANS que se define para el Servicio de soporte y mantenimiento del Salesforce CRM (L1.2).

Código	Indicador	Descripción	Vc	Va	Vi	Unidad	Peso	Bonus	Malus
INC 01	Tiempo de resolución incidente con categoría asignada "alta"	% de incidentes catalogados como altos por impedir el trabajo de un gran número de usuarios o afectar a procesos críticos de la empresa, atendidos y resueltos en el plazo: Tiempo de respuesta <1 hora; Tiempo de resolución menor de 6 horas.	100	95	85	%	25	% por encima del 95	- % entre el 95 y 85 - 10% de 85 para abajo
INC 02	Tiempo de resolución incidente con categoría asignada "media"	% de incidentes catalogados como medios, atendidos y resueltos en el plazo: Tiempo de respuesta <5 hora; Tiempo de resolución menor de 8 días hábiles.	100	95	85	%	15	% por encima del 95	- % entre el 95 y 85 - 10% de 85 para abajo
INC 03	Tiempo de resolución incidente con categoría asignada "baja"	% de incidentes catalogados como bajos, atendidos y resueltos en el plazo: Tiempo de respuesta <6 hora; Tiempo de resolución menor de 30 días hábiles.	100	95	85	%	10	% por encima del 95	- % entre el 95 y 85 - 10% de 85 para abajo
INC 04	Reaperturas de incidencias y Peticiones operativas	Porcentajes de incidentes o peticiones que fueron dados como resueltos y han vuelto a producirse	0	5	15	%	7	% hasta el 5%	- % entre el 5 y 15 - 10% de 15 para abajo
INC 05	Tickets abiertos con ANS incumplido	% de tickets abiertos con ANS incumplido	0	5	15	%	5	% hasta el 5%	- % entre el 5 y 15 - 10% de 15 para abajo
POP01	Tiempo resolución de Peticiones Operativas	% de Peticiones Operativas atendidas y resueltas en plazo. Tiempo resolución 10 días hábiles	100	95	85	%	10	% por encima del 95	- % entre el 95 y 85 - 10% de 85 para abajo
CAM01	Tiempo medio de valoración Evolutivos (Max. 10 días)	Tiempo empleado para valorar el desarrollo de un evolutivo, tomando como referencia un valor máximo de 10 días hábiles	5	10	15	Unidad	5	<10 · 2% <5· 4%	>10· - 2% >15· - 5%
CAM02	cumplimiento fechas entrega evolutivos	Cumplimiento de la fecha planificada de entrega de los desarrollos evolutivos (retraso en días sobre el total de días hábiles planificados para la entrega del evolutivo)	100	95	85	%	10	% hasta el 5%	- % entre el 5 y 15 - 10% de 15 para abajo
GES01	Calidad de entrega de nuevas versiones de software	Subidas a producción realizadas con algún error de criticidad alta o media descubierto en producción achacable a falta de plan de pruebas. Falta de actualización del código fuente. Disminución de la calidad del código según las reglas de SONAR.	0	1	3	unidad	8	5% para ANS=0	-% para ANS de 1 a 3 - 10% para 3 o peor

Código	Indicador	Descripción	Vc	Va	Vi	Unidad	Peso	Bonus	Malus
GES02	Incumplimiento del modelo de relación	Incumplimiento del modelo de relación acordado: informes de seguimiento no presentados en fecha límite (5 primeros días hábiles del mes), ANS mal calculados (en dos periodos)	0	1	3	unidad	5	5% para ANS=0	-% para ANS de 1 a 3 - 10% para 3 o peor

Donde: **Vc** = Valor de cumplimiento; **Va** = Valor de atención; **Vi**= Valor de incumplimiento

Las incidencias provenientes del Proyecto y no cerradas antes de la finalización del mismo (firma del Acta de cierre), se considerarán dentro del Servicio de Mantenimiento de Salesforce CRM desde la fecha de creación de la incidencia.

8.7.2 Penalizaciones derivadas del incumplimiento con los ANS

Los Prestadores del Servicio se comprometen a cumplir los ANS establecidos en el presente Pliego. Por tanto, el no cumplimiento de éstos, derivará en las penalizaciones expuestas en este apartado.

El porcentaje de penalización a aplicar mensualmente (Vp) se obtiene a partir de la suma de los porcentajes parciales acumulados para cada ANS ("Bonus" i "Malus") según los criterios definidos en la tabla anterior, aplicándoles los pesos correspondientes.

$$Vp = (\sum (Pi * VPi)) / 100$$

$$Ip = Is * Vp$$

Donde:

Pi (%) =Peso Indicador

VPi (%) = Valor Penalización Indicador = Bi + Mi

Con Bi="Bonus" Indicador; Mi="Malus" Indicador

Vp (%) =Valor Ponderado Mensual

Is (€) = Importe Servicio Mensual

Ip (€) =Importe Penalización Mensual

Esta penalización económica se aplicará coincidiendo con los hitos de facturación establecidos en el Contrato y/o hasta la finalización del periodo de garantía que corresponda.

En cualquier caso:

- Si $Ip < 0$, Aigües de Barcelona se reserva la posibilidad de aplicar la penalización mensual.
- Si $Ip \geq 0$, no se aplicarán penalizaciones.

Si a lo largo de la duración del contrato, en un momento dado, la suma de los Valores Ponderados Mensuales supera el 30% ($\sum (VPi) < -30\%$), Aigües de Barcelona estará facultada para:

- Resolver el Contrato con el Prestador del Servicio, o bien
- Continuar con la imposición de penalizaciones en los términos previstos anteriormente

8.8 Acceso

El acceso del Prestador del Servicio a los sistemas de información de Aguas de Barcelona se realizará mediante conexión VPN Lan-to-Lan o con usuarios VPN nominales.

Todo el personal externo que tenga que trabajar en el servicio tendrá usuario personalizado en los sistemas necesarios. A tal efecto se deberá proporcionar al inicio del servicio el nombre, apellidos y DNI/NIE de los mismos.

8.9 Idioma

El proyecto se deberá prestar a nivel comunicativo en castellano y/o catalán tanto hablado como escrito para una fluida comunicación con técnicos de Aigües de Barcelona y con los usuarios. Este apartado aplica igual para los adjudicatarios de todos los lotes.

9 SEGURIDAD CORPORATIVA

Tanto el Prestador del Servicio como sus trabajadores deberán de respetar las normas y regulaciones internas que dicte el área de Seguridad Corporativa, en materia de Seguridad de la información y uso de las TIC, como mínimo:

- Aceptar las normas establecidas en el área de Seguridad Corporativa tanto en el momento de su incorporación como después cada cambio importante de las políticas, normas o regulaciones (ver **Anexo Núm. 2**).
- Dar cumplimiento a todas las normas, políticas y marcos reguladores vigentes durante el periodo del contrato.
- Permitir y facilitar la realización de auditorías de cumplimiento de las normativas establecidas para Seguridad Corporativa, internas o externas, sobre los sistemas de información vinculados a la prestación del Servicio, y garantizar la posibilidad de trazabilidad de las acciones realizadas por el auditor para facilitar el seguimiento de las mismas así como sus posibles impactos no deseados.

A la finalización del contrato, el Prestador del Servicio quedará obligado a la entrega o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio.

10 ANEXO NÚM. 1 – CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS

1. Introducción

En el siguiente anexo se describen los criterios a aplicar para categorizar y priorizar las incidencias gestionadas por la actual herramienta de ITSM en Aguas de Barcelona.

A estos efectos, se considerará como Incidencia: Error o cualquier anomalía funcional o técnica que desencadena un resultado indeseado, no esperado o incompleto detectado en el sistema disponible para el cliente

2. Criterios

2.1 Impacto

Determina la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados. Es decir, el grado de afección que la incidencia tiene en el servicio.

Criterios para establecer el impacto		
Impacto	Descripción	Ponderación
0-Crítico (Extenso/Generalizado)	<ul style="list-style-type: none"> Parada total de un Proceso Crítico de Negocio. Parada total de un servicio/aplicación crítico; Degradación de un servicio/aplicación crítico con afectación masiva; Incidencia reportada por un usuario SVIP. 	9
1-Alto (Significativo/Amplio)	<ul style="list-style-type: none"> Degradación de un servicio/aplicación crítico sin afectación masiva; Parada total o degradación de un servicio/aplicación NO crítico con afectación masiva; Incidencia reportada por un usuario VIP; Petición de servicio de un usuario SVIP; 	5
2-Medio (Moderado/Limitado)	<ul style="list-style-type: none"> Parada total o degradación de un servicio/aplicación NO crítico sin afectación masiva; Petición de servicio de un usuario VIP. 	3
3-Bajo (Menor / Localizado)	<ul style="list-style-type: none"> El resto de incidencias y peticiones de servicio. 	0

El impacto puede tener un valor predeterminado por el tipo de servicio afectado o ser calculado directamente por el técnico. El impacto predeterminado puede modificarse de forma automática si el usuario en nombre del que se realiza el registro pertenece a un nivel SVIP o VIP.

2.2 Urgencia

Depende del tiempo máximo de demora que acepte el cliente para la resolución del incidente y/o el nivel de servicio acordado en los ANS. En definitiva, es el grado hasta el que es posible demorar la solución.

Criterios para establecer la urgencia		
Urgencia	Descripción	Ponderación
1-Crítica	<ul style="list-style-type: none"> El Proceso Crítico de Negocio no se puede ejecutar. El usuario o departamento no puede realizar ninguna de las funciones principales que tiene asignadas. El usuario o departamento se encuentra parado hasta la resolución de la incidencia. 	20
2-Alta	<ul style="list-style-type: none"> El usuario o departamento no puede realizar alguna de las funciones principales que tiene asignadas. El usuario o departamento puede continuar con otras actividades hasta la resolución de la solicitud. 	15
3-Media	<ul style="list-style-type: none"> El usuario o departamento puede realizar las funciones principales que tiene asignadas pero presenta dificultades (lentitud, errores puntuales,...). El usuario o departamento puede continuar con otras actividades hasta la resolución de la solicitud. 	10
4-Baja	<ul style="list-style-type: none"> Se ven afectadas funciones secundarias del usuario o departamento que no impiden el desempeño de sus principales funciones. 	0

2.3 Prioridad y tiempo de respuesta

El cálculo de la prioridad en la herramienta de gestión de incidencias se realiza de forma automática a partir de los valores de impacto y urgencia. La siguiente tabla muestra el cálculo en base a ambos parámetros.

Cuantificación de la prioridad = Impacto + Urgencia						
Criterio	Valor		Urgencia			
		Ponderación	Crítica	Alta	Media	Baja
Impacto			20	15	10	0
	Extenso / Generalizado	9	29 Crítica	24 Crítica	19 Alta	9 Baja
	Significativo / Amplio	5	25 Crítica	20 Alta	15 Media	5 Baja
	Moderado / Limitado	3	23 Alta	18 Alta	13 Media	3 Baja
	Menor / Localizado	0	20 Alta	15 Media	10 Media	0 Baja

El tiempo de respuesta para cada una de las tipologías de incidencias deberá ser el siguiente:

Prioridad	Valor	Actuación
1. Crítica	[24-29]	El tiempo de respuesta a la incidencia debe ser inmediato. Se pospondrá cualquier actividad que se esté realizando en ese momento excepto aquellas que tengan el mismo nivel de prioridad.
2. Alta	[18-23]	El tiempo de respuesta a la incidencia debe ser muy rápido. Se pospondrá cualquier actividad que se esté realizando en ese momento excepto aquellas que tengan el mismo nivel de prioridad o superior.
3. Media	[10-15]	El técnico al que se le asigna la incidencia deberá comenzar su resolución en cuanto termine las actividades de mayor prioridad.
4. Baja	[0-9]	El técnico al que se le asigna la incidencia deberá comenzar su resolución en cuanto termine las actividades de mayor prioridad.

11 ANEXO NÚM, 2 - NORMAS DE SEGURIDAD IT DE AIGÜES DE BARCELONA

Los Sistemas de Información proporcionados no deben de ser vulnerables, y según aplique, las TIP 10 de Owasp Security Mobile i/o OWASP Top 10 Security Web (<https://www.owasp.org>). A más a más deberán de cumplir la normativa de gestión de usuarios y contraseñas establecida en el presente Anexo.

Esta normativa puede cumplirse utilizando el Active Directory de Aigües de Barcelona como repositorio de los usuarios mediante una conexión segura con el sistema ADFS de Aigües de Barcelona o mediante el uso de Identity server

"NORMAS DE SEGURIDAD IT DE AIGÜES DE BARCELONA"

ÍNDICE

- 1. Objeto e introducción del documento***
- 2. Intercambio de información y software SI-N-07-02/01***
- 3. Configuración y administración segura***
 - 3.1 Configuración segura***
 - 3.2 Administración segura***
- 4. Identificación y autenticación de usuarios***
- 5. Identificación de usuario***
- 6. Gestión de contraseñas y credenciales de clientes***
- 7. Comunicación de los incidentes de seguridad***

1. Objeto e introducción del documento

El objeto del presente documento es establecer la normativa de seguridad en la gestión de los Sistemas de Información de Aigües de Barcelona y en la identificación, autenticación de usuarios y gestión de las contraseñas de acceso a los mismos.

2. Intercambio de información y software SI-N-07-02/01

El intercambio de información o software calificados como de uso interno, restringido o confidencial que realice Aigües de Barcelona con otras organizaciones, debe estar formalizado en acuerdos, validados por la Dirección Jurídica, que deben establecer las condiciones en las que se realizarán dichos intercambios.

Cuando, por razones de urgencia y eficiencia del servicio, sea imposible la formalización previa de dicho acuerdo, el intercambio de información estará sujeta a las condiciones generales previstas en esta norma y será el remitente el responsable de su cumplimiento.

El intercambio debe realizarse respetando la clasificación y el etiquetado de la información que se maneje durante dicho intercambio.

Los intercambios de información clasificada como restringida, así como de datos de carácter personal de nivel alto, se deben realizar empleando mecanismos de cifrado que impidan la divulgación no autorizada.

En los acuerdos se deben establecer los mecanismos oportunos para facilitar la gestión de estos intercambios y plasmar las responsabilidades y obligaciones legales cuando se lleven a cabo, especialmente las relacionadas con los datos de carácter personal.

Estos acuerdos deben indicar las responsabilidades de control y notificación del envío, transmisión y recepción de la información que se intercambia. Se debe asignar un gestor para cada acuerdo con la responsabilidad de controlar y hacer un seguimiento de su desarrollo.

En el ámbito legal, los acuerdos deben establecer las responsabilidades y obligaciones legales relativas al intercambio, especialmente aquellas derivadas del intercambio de datos de carácter personal con otras entidades, cesionarias o cedentes, de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y con el Reglamento de Desarrollo de la LOPD. No se podrán realizar intercambios de aquella información clasificada como confidencial.

Es responsabilidad de la Dirección de Seguridad TI identificar los mecanismos especiales requeridos para proteger activos críticos, como los de cifrado indicados anteriormente o el empleo de soluciones de no-repudio, con la finalidad de asegurar la recepción de la información por parte del destinatario.

3. Configuración y administración segura

3.1. Configuración segura

Todos los sistemas deberán estar configurados para verificar la identidad de los usuarios que acceden a ellos, de modo que no se comprometan las credenciales de autenticación y se garantice su identificación unívoca.

Asimismo, en función del perfil de los usuarios y la información que el sistema procese, se deberá determinar la asignación de privilegios y los servicios habilitados en cada caso. La configuración y asignación de privilegios debe regirse por el principio de menor privilegio, limitando los permisos únicamente a los estrictamente necesarios para la operativa diaria de trabajo de los usuarios. En este sentido, únicamente los administradores y operadores de los sistemas de información deben tener acceso a las utilidades de gestión y administración del sistema que requieren para el ejercicio de sus funciones, y pueden existir distintos niveles de derechos de administración.

Se deberán limitar los servicios de red abiertos en los diferentes sistemas de información. La configuración de los servicios de red activos debe regirse por el siguiente principio: "Se prohíbe todo aquello que no se encuentra explícitamente permitido", o lo que es lo mismo, se deben desactivar todos los servicios de red

que se activan por defecto durante la instalación y cuyo uso no se encuentra motivado por una necesidad de negocio u operativa clara.

Adicionalmente, para evitar, en la medida de lo posible, la exposición a ataques de denegación de servicio, los dispositivos y elementos de comunicaciones deberán estar adecuadamente configurados mediante el establecimiento de medidas de protección como podrían ser:

- Limitaciones en el tiempo máximo de vida de conexiones inactivas.
- Limitaciones en el número máximo de conexiones abiertas.
- Restricciones en los algoritmos de propagación de información de encaminamiento.

Asimismo, en aquellos elementos de comunicaciones que provean acceso a la red de comunicaciones de Aigües de Barcelona o que utilicen algoritmos de encaminamiento dinámicos, deberán emplearse mecanismos de autenticación mutua basados en claves precompartidas, certificados digitales u otros mecanismos que proporcionen mayor seguridad.

Por último, los sistemas de información deberán estar configurados para registrar todos aquellos eventos que sean necesarios para asegurar la trazabilidad de las acciones realizadas en el sistema, con especial atención a los ficheros clasificados como de nivel alto según la LOPD.

3.2. Administración segura

La administración remota de los sistemas de información debe ser realizada por medio de herramientas y/o protocolos de administración que provean medios para identificar unívocamente al usuario administrador y para que las credenciales de dicho usuario administrador viajen cifradas por la red de comunicaciones empleando técnicas criptográficas.

Asimismo, se limitará el tiempo máximo de conexión de los usuarios administradores para evitar que las sesiones permanezcan abiertas de manera indefinida, lo que facilitaría la captura de sesiones por parte de usuarios no autorizados.

Incluido en los procesos de administración de sistemas, se deberá llevar a cabo un proceso de revisión periódica de ficheros temporales en servidores centrales y sistemas de información de Aigües de Barcelona, que corrija posibles fallos ocurridos durante el proceso de borrado de ficheros temporales. El tratamiento de estos ficheros temporales se debe ajustar a lo dispuesto en las normativas legales vigentes en materia de protección de datos de carácter personal (LOPD).

4. Identificación y autenticación de usuarios

Todos los sistemas de información no públicos de las unidades y sociedades operativas de Aigües de Barcelona deberán disponer de mecanismos que verifiquen la identidad de los usuarios que los usan, de tal forma que se restrinja los recursos a los que debe acceder cada usuario.

Los usuarios dispondrán de un único identificador para todos los sistemas de información, permitiendo determinar las operaciones que pueda realizar en los distintos sistemas a través de su identificador, salvo las excepciones reflejadas en el apartado "Identificador de usuario".

El mecanismo de autenticación de cada sistema se podrá implantar mediante:

- Software de control de acceso inherente al propio sistema.
- Herramienta de software de control de acceso agregado al sistema.

La autenticación, normalmente, se realizará mediante el empleo de contraseñas siguiendo los criterios de robustez de contraseñas indicados en el apartado de "Gestión de contraseñas y credenciales".

Todos los mecanismos de autenticación deberán ser supervisados por la Dirección de Seguridad TI, que verificará la correcta parametrización de la normativa de seguridad relativa a la autenticación de usuarios.

La autenticación en el sistema deberá garantizar que el usuario sólo tenga acceso a los recursos que necesite para el desempeño de sus funciones, no disponiendo de permisos de acceso a las herramientas

propias del sistema, salvo que las necesite para el desarrollo de sus funciones (por ejemplo, administradores de sistemas).

En los procesos de autenticación a través de redes se evitará la transmisión de la clave de acceso de modo legible. Cuando el usuario acceda al sistema se le deberá mostrar, si es posible, la fecha y hora de su último acceso. Este aviso puede alertar al usuario de la existencia de accesos no autorizados. En este caso deberá de comunicarlo inmediatamente al Jefe de Seguridad de la Información de la entidad a la que pertenezca.

Cuando la criticidad del servicio o recurso lo requiera, la Organización de Seguridad de la Información promoverá el uso mecanismos de autenticación basados en infraestructura de clave pública (PKI) y almacenamiento de claves en dispositivos externos (SmartCards, E-Tokens, etc.) Cuando se necesite acceso a archivos o transacciones especialmente sensibles el usuario debe ser re-autenticado, en caso de que sea posible técnicamente.

Con el fin de evitar el acceso no autorizado, el proceso de identificación y autenticación de usuarios deberá estar dotado de controles para el bloqueo automático del identificador de usuario y su inhabilitación temporal para el acceso al sistema en los siguientes casos:

- Por número de intentos de acceso incorrectos.
- Por inactividad del usuario en el sistema.

En estas situaciones, y en cualquier otra originada por el bloqueo de un identificador de usuario, el propio usuario deberá solicitar formalmente, a través del correo electrónico corporativo, la rehabilitación de sus privilegios de usuario. En el caso de que el identificador de usuario bloqueado sea el de correo electrónico, el superior jerárquico del usuario implicado deberá solicitar, por los procedimientos establecidos, la rehabilitación de los privilegios del mismo. Tanto si el desbloqueo se realiza manual como automáticamente deberán implantarse controles que permitan identificar y detectar intentos de acceso no autorizados.

Con el objetivo de evitar ataques de denegación de servicio a los usuarios administradores, los identificadores de usuarios administradores no se bloquearán. Se deberán establecer los controles compensatorios adecuados para monitorizar intentos fallidos de inicio de sesión para dichos usuarios, así como el aumento de tiempo para reintentos o bloqueos temporales, siempre que sea técnicamente posible.

5. Identificación de usuario

El acceso a cualquiera de los sistemas de información de Aigües de Barcelona se realizará utilizando un identificador de usuario convenientemente autorizado ([UserID]). El identificador de usuario deberá estar asignado a una persona física y tendrá carácter personal e intransferible. Consecuentemente, y asociado a cada identificador asignado a una persona física, se conservarán los datos que, como mínimo, permitan relacionar unívocamente el identificador de usuario con la persona física.

La nomenclatura del identificador de usuario se construirá con independencia de la función desempeñada por el usuario, de su puesto de trabajo, del departamento al que pertenece y del sistema al que se conecta. El identificador de usuario permanecerá asociado a su propietario de Aigües de Barcelona con independencia de los cambios de destino o de categoría que pudiera tener o, incluso de baja; y de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Las personas que no pertenecen a la plantilla de trabajadores de Aigües de Barcelona deben recibir identificadores que sigan los mismos procesos de aprobación que para los nuevos empleados. Los derechos de acceso de los usuarios que no pertenecen a Aigües de Barcelona deben de otorgarse sólo por el periodo de tiempo estrictamente necesario y deberán ser reevaluados periódicamente.

No estará permitida la creación o utilización de usuarios genéricos salvo en aquellos casos en los que sea estrictamente necesario por razones operativas, funcionales, etc., que, por su naturaleza, aconsejan u obligan al uso de los mismos y previa autorización específica del Jefe de Seguridad de la Información de la entidad correspondiente. En estos casos, se extremará el seguimiento de las actividades realizadas con el usuario genérico, asegurando que se conoce, en todo momento, el grupo de usuarios que lo emplean. Cuando la necesidad de emplear el usuario genérico por un usuario del grupo finalice, se deberá modificar

la contraseña de acceso compartida para hacer efectiva la salida de dicho usuario del grupo e impedir el empleo del usuario genérico más allá de sus necesidades.

Asimismo, salvo en situaciones justificadas por el desempeño de las funciones, cada persona física tendrá asociado un único identificador de usuario. Como excepción, un usuario podrá disponer de más de un identificador de usuario, en caso de que los privilegios asignados a cada uno sean distintos y técnicamente no sea posible recoger todos los privilegios en un sólo identificador de usuario o no sea recomendable mantener todos los privilegios en un único identificador de usuario por cuestiones de seguridad.

6. Gestión de contraseñas y credenciales de clientes

Para evitar la posible averiguación de las contraseñas por parte de terceros, éstas deberán cumplir una serie de requisitos a la hora de la generación de las mismas.

Como pauta general, las contraseñas de usuarios no deberán tener una longitud inferior a 6 (seis) caracteres alfanuméricos, incluyendo al menos dos caracteres numéricos y dos alfabéticos.

Para evitar la selección de contraseñas fácilmente adivinables, cuando sea tecnológicamente posible, los sistemas de control de acceso dispondrán de una colección de reglas de sintaxis que impedirán, por ejemplo, que la contraseña coincida con el identificador de usuario, o corresponda a una secuencia de longitud válida de un mismo carácter repetido, coincida con blancos o constituya una palabra conocida. Esta verificación se ejecutará de manera automática durante el proceso de cambio de contraseñas en las aplicaciones o herramientas en las que se utilice.

Los sistemas deben permitir al usuario el cambio de su contraseña de forma autónoma cuando éste lo estime oportuno. Asimismo, cuando se acceda por primera vez a un sistema o cuando se haya solicitado, a través de los procedimientos establecidos a tal efecto, una rehabilitación o desbloqueo de la contraseña, el sistema de control de acceso obligará al usuario al cambio de la misma en su primer acceso. La contraseña inicial deberá ser generada de manera aleatoria.

Los usuarios podrán solicitar, siguiendo los procedimientos establecidos, el desbloqueo de su identificador o un cambio de contraseña cuando no la recuerden o tengan sospecha de que ha perdido el carácter de secreta y no dispongan de la opción para cambiarla o desconozcan cómo realizar el cambio.

Después de cinco intentos fallidos consecutivos en la introducción de la contraseña por parte del usuario, como máximo, el sistema deberá deshabilitar el identificador asociado hasta su inicialización o desbloqueo.

Los sistemas de información de Aigües de Barcelona deberán disponer de mecanismos de control de acceso que permitan:

- Restringir, individualizar, registrar, controlar y, eventualmente, bloquear el acceso a la información y a las aplicaciones.
- Proteger la información y las aplicaciones de accesos realizados por personal no autorizado.
- Autenticar a todos los usuarios antes de que éstos accedan a cualquiera de los recursos de uso interno, restringido o confidencial para los que estén autorizados.
- Impedir la existencia de identificadores de usuario sin contraseña asignada.
- Proteger las contraseñas de los usuarios del siguiente modo:
 - Almacenando el resumen o "hash" generado con algoritmos estándar de cifrado.
 - No mostrarse en pantalla en texto claro
 - Restringir a todos los usuarios, en la medida de lo posible, la posibilidad de establecimiento de sesiones concurrentes.
 - Finalizar sesiones por inactividad durante un tiempo determinado. Se establecerá 5 minutos como valor de referencia, aunque deberá ser configurable en función de la criticidad y sensibilidad de los datos que se manejen.

- No permitir la visualización de información referente al sistema hasta que el proceso de inicio de sesión haya terminado satisfactoriamente.
- No permitir el almacenamiento de contraseñas en programas, "scripts" o códigos desarrollados para conexión automática a los sistemas de información. Salvo excepciones previamente autorizadas por la Dirección de Seguridad TI. La Dirección de Seguridad TI deberá definir mecanismos de control de acceso alternativos que efectúen controles no cubiertos por los sistemas de control de acceso instalados en los entornos, así como evaluar las ventajas y debilidades de las nuevas versiones y/o productos alternativos o complementarios.

La Dirección de Seguridad TI deberá evaluar los mecanismos de autenticación disponibles alternativos a las contraseñas, por ejemplo, biométricos, tarjetas, tokens, etc. para aquellos sistemas donde se requiera un nivel de autenticación más seguro.

7. Comunicación de los incidentes de seguridad

En caso de detección de un incidente grave de seguridad (mediante sistemas de detección de intrusiones, análisis de logs, comunicación de un tercero, alarmas de seguridad, etc.), la Dirección de Seguridad Aigües de Barcelona deberá ser informada a la mayor brevedad posible a través de líneas de comunicación que se establecerán previamente con este propósito.

La Dirección de Seguridad se encargará de iniciar un informe hacia las figuras, escogidas entre aquellas que previamente habían sido identificadas, cuya participación sea necesaria en la resolución del incidente. Esta elección se hará en función de la criticidad del incidente, el grado de conocimiento necesario o los sistemas a los que afecte.

Las Áreas de Asuntos Legales (Dirección Jurídica) y Recursos Humanos deberán ser informadas en caso de que el incidente necesite tomar acciones disciplinarias o legales y en caso de que pueda tener repercusiones legales para Aigües de Barcelona.

Se deberán reportar aquellos incidentes significativos a los niveles jerárquicos superiores establecidos con la finalidad de obtener autorizaciones o de informar sobre la actuación de Aigües de Barcelona frente a incidentes de seguridad.

El reporte de información sobre incidentes de seguridad quedará restringido únicamente a aquellas personas absolutamente necesarias. Cualquier divulgación de dicha información deberá ser autorizada por la Dirección de Seguridad.

Es responsabilidad de la Dirección de Seguridad mantener un registro con los datos de aquellas personas que han sido informadas de cada incidente con la finalidad de detectar una posible divulgación no autorizada.

Tanto los empleados de las entidades de Aigües de Barcelona como los trabajadores de empresas externas conocerán las líneas de reporte de incidentes de seguridad y tienen el deber de utilizarlas en caso de detectar un incidente de seguridad. Si la persona que detecta el incidente no está segura de si se trata de un incidente o no, deberá reportarlo igualmente.