

CONTRATACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE ACTUACIONES RELATIVAS A LA "220DIV4801 MIGRACIÓN SIEBEL" Y DEL "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SALESFORCE CRM"

EXPEDIENTE: AB/2022/030

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
1.	Cláusula 9 "CONTENIDO DE LAS OFERTAS", Apartado A) "CONTENIDO SOBRE ELECTRÓNICO Nº1 – DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA GENERAL" del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo referente a la acreditación de solvencia	<i>Para presentar oferta y acreditar la solvencia requerida existen dos opciones: Anexos Nº1 y Nº2 o DEUC. Consulta: ¿en el DEUC deben constar las referencias de solvencia o bien sólo se debe cumplimentar Parte IV: Criterios de selección: Cumple todos los criterios de selección requeridos SI/NO?</i>	<p>Según se indica en el Apartado A) de la Cláusula 9 del PCP, Aigües de Barcelona aceptará como prueba preliminar del cumplimiento de los requisitos de participación exigidos la presentación de las correspondientes declaraciones responsables, bien en base a los modelos que constan anexos al PCP (Opción 1), bien en base al Documento Europeo Único de Contratación –DEUC- (Opción 2). En ambos casos, deberán rellenarse debidamente y sus datos deberán estar actualizados.</p> <p>En el caso de elegir la Opción 2, el operador económico deberá completar el DEUC atendiendo al contenido previsto en la Opción 1. Así, el operador económico probará preliminarmente a través del DEUC que cumple con los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ausencia de motivos de exclusión. <u>Requisitos capacidad y de solvencia.</u> Normas de aseguramiento de calidad (de concurrir al lote Nº1). <p>Además del DEUC, los operadores económicos deberán aportar en todo caso las declaraciones descritas en la letra A.4), la letra A.5) y también en la letra A.6), que se recogen en la Opción 1 y, en su caso, de tratarse de una empresa extranjera en el Anexo Nº1.b o Nº1.c, según se trate de una empresa comunitaria o no.</p> <p>Según lo expuesto, <u>ambas opciones requieren aportar el mismo grado de detalle en términos de referencias de solvencia.</u></p>
2.	Cláusula 9 "CONTENIDO DE LAS OFERTAS", Apartado A) CONTENIDO SOBRE ELECTRÓNICO Nº1 – DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA GENERAL" del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo referente a la disposición de certificación de un sistema de gestión de la calidad	<p><i>En la Opción 1 del capítulo en el que se detalla el contenido del Sobre 1 del PCP, se solicita que el licitador disponga de la certificación ISO 9001 (para ir a los lotes 1 y 3), mientras que en la Opción 2, solo se pide el DEUC rellenado y algunos documentos más (letra A4, letra A5 y letra A6). Pero NO se requiere en este caso la letra A3, es decir, no piden el certificado ISO 9001 ... ¿es correcto?</i></p> <p><i>¿se puede presentar una empresa que NO DISPONGA de la ISO 9001 si se opta por la Opción 2 (DEUC + documentos A4, A5 y A6)?</i></p> <p><i>¿Qué se consideran certificados equivalentes a ISO9001? ¿la ISO 27001? ¿otra/s?</i></p>	<p>Según se indica en el apartado A.3) de la Cláusula 9 del PCP, se requiere de una <u>declaración relativa a la disposición de certificación de un sistema de gestión de la calidad</u>. Esta declaración se puede articular mediante la cumplimentación del Anexo Nº3 (Opción 1) o según lo estipulado en el apartado relativo a esta cuestión del DEUC (Opción 2).</p> <p>Aigües de Barcelona reconocerá certificados equivalentes expedidos por organismos establecidos en otros Estados miembros de la Unión Europea.</p> <p>Si el operador económico puede demostrar que no tiene acceso a certificados de este tipo, o que no tiene la posibilidad de obtenerlos en plazo por causas que no le son imputables, Aigües de Barcelona también aceptará otras pruebas de medidas equivalentes de aseguramiento de la calidad, a condición de que el operador económico demuestre que estas medidas son equivalentes a las exigidas de conformidad al sistema de gestión de calidad aplicable.</p>
3.	Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo referente a los anexos a cumplimentar	<i>En relación a los anexos del pliego a cumplimentar en relación a la oferta, pueden facilitar estos documentos/plantillas en formato Word?</i>	Se han publicado en la Plataforma de Licitación Electrónica de Aigües de Barcelona los anexos a cumplimentar en formato Word.

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
4.	Cláusula 9 "CONTENIDO DE LAS OFERTAS", Apartado B) "CONTENIDO SOBRE ELECTRÓNICO Nº2 – DOCUMENTACIÓN EVALUABLE A PARTIR DE CRITERIOS CUALITATIVOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR (DOCUMENTACIÓN TÉCNICA)" del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo referente a la extensión máxima de la propuesta técnica	<p><i>En el PCP se advierte que las propuestas técnicas no podrán exceder de las siguientes páginas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el Lote Nº1: 25 páginas DIN A4 (con la excepción de la Clasificación por Tallas según formato del Anexo Nº12). - Para el Lote Nº2: 15 páginas. - Para el Lote Nº3: 15 páginas. <p><i>Entendemos que en este recuento no se ha de tener en cuenta la portada y el índice de contenidos.</i></p>	<p>Para todos los lotes, <u>la extensión máxima de las propuestas técnicas establecida en el PCP considera la totalidad de las páginas presentadas.</u></p> <p>En el caso de que la propuesta contenga un número superior de páginas, todas las adicionales serán tenidas por no puestas a efectos de la valoración.</p>
5.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT). Apartado 5.1.1.21 Marketing, en lo referente a los canales a activar	<i>¿Qué canales quieren activar en Salesforce Marketing Cloud?</i>	En mayor medida los siguientes: Mail y SMS, pero también otros como Push, Twitter, Web, Chat o Whatsapp. Se corresponderán a todos los canales que habilitemos dentro de Salesforce-CRM. El detalle y la planificación de estos despliegues se decidirá en la fase de Discovery.
6.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al canal SMS	<i>El SMS actualmente se lanza a través de un sistema tercero (integrado vía FUSE con Siebel). Con la incorporación de SFMC para la automatización de campañas, con capacidad nativa para el envío de SMS, ¿se debe mantener la vía actual o, por el contrario, el canal SMS pasará a gestionarse desde SFMC?</i>	El canal definitivo para el envío de los SMS se decidirá en la fase de Discovery en función del análisis que se haga de coste, facilidad de integración con la infraestructura de comunicaciones de Aigües de Barcelona, revisión de las funcionalidades que ofrezca Salesforce (control de recepción, reenvíos, etc.)
7.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a la existencia de un acortador de URLs	<i>¿Disponen de algún acortador de URLs que se deba utilizar en el envío de comunicaciones por SMS? En caso afirmativo, ¿se trata de un servicio comercial (cuál) o de un desarrollo a medida?</i>	Actualmente no se dispone de ningún acortador de URL. En función de los avisos a generar podría valorarse su necesidad y adquirir uno en el mercado.
8.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo la posible integración de SFMC con la App de Aigües de Barcelona	<i>¿Se requiere la integración de SFMC con la App de Aigües de Barcelona para poder mandar mensajes Push a sus usuarios?</i>	La App actual no dispone de Push. Salesforce debe de tener la capacidad de enviar Push en el futuro, ya que se prevé su sustitución en 2023-2024.

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
9.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo la posible integración desde SFMC con algún canal ad-hoc	<i>¿Se requiere la integración desde SFMC con algún canal ad-hoc (ej. Área Privada)? En caso afirmativo, especificar estos canales</i>	Efectivamente, deberá integrarse con el área de clientes (parte privada).
10.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en cuanto al número de Business Units.	<i>¿De cuántas Business Units estaríamos hablando? ¿Sólo una productiva? ¿Habrá que considerar igualmente una para Desarrollo/Test?</i>	El Salesforce es únicamente para Aigües de Barcelona y las necesidades de entornos están especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).
11.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en cuanto a las fuentes de datos	<i>Además de la integración con SFSC, ¿qué otras fuentes de datos podrían facilitar información a la nube de Marketing para crear la visión 360 del cliente?</i>	Las fuentes de datos serán las mismas que tenga el propio CRM, y además debe de estar preparado para poder utilizar archivos de texto con datos externos.
12.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al volumen estimado de contactos de salida.	<i>¿Qué umbral máximo se estima alcanzar en un e-mail de carácter comercial/informativo masivo?</i>	Se estiman 1,5 millones de contactos de salida.
13.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a los avisos.	<i>¿Qué están solicitando exactamente para la carga de clientes para el envío de comunicaciones por e-mail? Hablan de una posible integración con SICAB, SFSC y un sistema tercero para la generación de tokens. ¿Podrían dar más detalla acerca de esta última integración?</i>	Algunos avisos (recuperación de contraseña, alta, alta UR,...) requieren el envío de tokens embebidos en la URL. Estos tokens se pueden generar desde el propio CRM, del <i>identity server</i> o de un propio <i>tokenizador</i> de Aigües de Barcelona. La mejor solución se decidirá en la fase de Discovery.
14.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a los perfiles de la plataforma de marketing.	<i>De los 20 usuarios de la plataforma de Marketing, ¿qué perfiles se deberán considerar (ej. Usuarios administradores, usuarios con permisos para la creación de creatividades, usuarios para la generación y envío de comunicaciones, etc.)?</i>	Los perfiles a crear se definirán en la fase de Discovery conjuntamente con el proveedor, con las opciones que ofrezca el producto y conforme a las necesidades básicas de Aigües de Barcelona.
15.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a los avisos.	<i>El motor de avisos, ¿deberá permanecer en el sistema actual? O, por el contrario, se plantea que todos los avisos que emite este sistema en base a las integraciones existente con el resto de plataformas pasen a ser gestionados desde la plataforma de Marketing Automation? (R70071)</i>	Todo se debe de gestionar des de Salesforce, igual que ahora se gestiona solo desde SIEBEL. Toda la lógica estará en Salesforce. La información para la toma de decisiones, así como los eventos que se están sucediendo, provendrán de varios sistemas (GIS, SAP, Sistemáticos, ...).
16.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a los avisos.	<i>Cuando se refieren a 'avisos no configurables' (ej. R7077), ¿qué quieren decir exactamente?</i>	Existen avisos que el usuario puede indicar si los quiere recibir o no, además de poder elegir el canal por el que los desea recibir. Por ejemplo: exceso de consumo. En cambio, otros avisos no permiten configuración ni que el cliente pueda decidir si lo quiere recibir o no, por ejemplo, el mensaje de bienvenida cuando se lleva a cabo un alta de suministro.
17.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a los idiomas a considerar en las comunicaciones.	<i>¿Qué idiomas se consideran necesario en las comunicaciones que se envían a los clientes/potenciales?</i>	Catalán y castellano son imprescindibles. Valorable la incorporación adicional de los idiomas que se dan en el teléfono (inglés, chino, urdú, árabe).

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
18.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al ámbito de la propuesta.	<i>El ámbito de la propuesta se circunscribe a la gestión B2C, ¿es correcto?</i>	Sí
19.	Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al volumen de comunicaciones previsto	<i>¿Qué volumen anual de comunicaciones se esperan gestionar desde la plataforma de Marketing? ¿Pueden dar una magnitud por canal (e-mail, SMS y Push)?</i>	La previsión es de envío de unos 10.000.000 de e-mails y unos 500.000 SMS anuales. Los mensajes tipo Push no pueden determinarse, aunque podrían asimilarse a los SMS. Estos números son estimativos y no pueden tomarse como un compromiso, ya que dependen de las necesidades cambiantes y de la estrategia de comunicación de Aigües de Barcelona en cada momento.
20.	Apartado 5.1.1, L1.1 - Ejecución del proyecto de implantación del nuevo CRM (Salesforce) del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al idioma de configuración de Salesforce	<i>¿Pueden indicarnos los idiomas en los cuales deberá estar configurado Salesforce?</i>	En un idioma, castellano.
21.	Apartado 4.3 Volumen de datos a migrar del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).	<i>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: ¿Pueden indicarnos la calidad del dato que existe actualmente en el actual CRM (Siebel) sobre todo en Account/Contact? ¿O es objeto de la presente propuesta realizar la limpieza y deduplicación de datos?</i>	No es necesaria la deduplicación de datos en los procesos habituales, más allá de la propia limpieza inherente a la migración de las bases de datos.
22.	Apartado 4.3 Volumen de datos a migrar del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a la posible extracción de la información del CRM actual.	<i>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: La extracción de la información del CRM actual (EIM) no debe contemplarse dentro de la presente propuesta, ¿Pueden confirmar?</i>	La extracción no forma parte de la propuesta. La estrategia de extracción y la transformación de los datos extraídos sí que forman parte del ámbito del proyecto según el apartado 5.1.1.33 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
23.	Apartado 4.3 Volumen de datos a migrar del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a la transformación de datos de SIEBEL.	<p><i>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:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i> • <i>Transformación de los datos, para garantizar una migración fácil y asegurada.</i> • <i>Carga de los datos generados desde el sistema origen.</i> <p><i>¿Es responsabilidad del proveedor realizar la transformación de los datos de Siebel?</i></p>	<p>Sí. Deberán transformarse todos los datos exportados de SIEBEL, aunque finalmente el volumen a cargar se decidirá en fase de Discovery en función del uso de Storage en Salesforce y su coste. Los datos que no se carguen en SIEBEL se archivarán en una herramienta que no forma parte de esta licitación y deberán ser consultables desde CRM-Salesforce vía un Apantallamiento</p>
24.	Apartado 4.3 Volumen de datos a migrar del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a la gestión documental.	<p><i>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. Entendemos que, dentro del alcance de la licitación, será necesario la realización de un proceso/procedimiento para poder asociar dicha documentación (almacenada en el gestor documental) con la información existente en Salesforce para que pueda ser visualizada (Por ejemplo, el contrato asociado a un cliente) ¿Pueden confirmar?</i></p>	<p>Sí. El usuario deberá tener acceso al gestor documental que corresponda para poder visualizar, consultar, enviar, etc..., cualquier tipo de documentación.</p>
25.	Apartado 5.1.1.1 Gestión de Casos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R1037.	<p><i>Formularios de contacto público en sistema terceros. ¿Pueden indicarnos el volumen de formularios de contactos públicos?</i></p>	<p>Si se refieren al número de formularios públicos que tenemos o que tenemos expectativas de tener son: unos 10 públicos (2 de instaladores, alta, cambio de titular, alta UR, introducción lectura, reclamación, recuperación contraseña, recuperación mail, pago con tarjeta/Bizum... en ambos idiomas).</p>
26.	Apartado 5.1.1.1 Gestión de Casos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al requerimiento R1063.	<p><i>La información de geolocalización la proporciona el sistema SAP, permitiendo disponer de la ubicación de las diferentes instalaciones y fincas. ¿Dentro del alcance de la propuesta se debe tener en cuenta la visualización de Salesforce en mapas para mostrar dicha información?</i></p>	<p>En algunos casos de reclamaciones técnicas se va a requerir mostrar la información en un mapa. En la fase de discovery se acabará de definir dicha solución.</p>

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
27.	Apartado 5.1.1.1.1 Gestión de Casos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al requerimiento R1082.	<i>R1082 - Una reclamación comercial puede requerir la creación de Actividades (Work Orders) que pueden requerir un trabajo en campo, donde se ha de desplazar un técnico para hacer una revisión. ¿Pueden confirmar que la gestión de todas las Work Orders por parte de los agentes de campo no se encuentran dentro del alcance de la propuesta?</i>	La gestión de las Work Orders no forma parte del proyecto. Salesforce se deberá integrar con las aplicaciones de gestión de órdenes de trabajo.
28.	Apartado 5.1.1.1.1 Gestión de Casos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al requerimiento R1092.	<i>R1092 - Es por ello que Salesforce será el maestro / repositorio de plantillas de cartas para enviar desde las reclamaciones comerciales. ¿Pueden indicarnos el volumen de plantillas existentes? ¿Pueden remitirnos algunos ejemplos tipos?</i>	Sobre unas 60 plantillas de cartas generadas en CRM (en ambos idiomas, ascienden a 120). Y 80 plantillas para envío de mails (en ambos idiomas, ascienden a 160).
29.	Apartado 5.1.1.1.1 Gestión de Casos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al requerimiento R1098.	<i>Se ha de poder parametrizar los diferentes tipos de incumplimientos que se pueden crear en Salesforce, así como el valor de su indemnización. ¿Pueden indicarnos número de incumplimientos, cuáles son las variables a considerar en los incumplimientos y algunos ejemplos?</i>	Actualmente son 7 incumplimientos. Sugerimos revisar la carta de compromisos publicada en la web: (https://www.aiguesdebarcelona.cat/documents/20126/404445/CartaCompromisosClients.pdf/25cfa7e6-ddfa-d4a1-84cc-54fb99208a01?t=1619426928721)
30.	Apartado 5.1.1.1.1 Gestión de Casos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo referente al requerimiento R1114.	<i>Debe existir un repositorio de plantillas para las comunicaciones vía e-mail. ¿Pueden indicarnos el número de plantillas, así como algunos ejemplos tipo?</i>	Sobre unas 50 plantillas de cartas generadas en CRM (en ambos idiomas, ascienden a unas 100). Y 80 plantillas para envío de mails (en ambos idiomas, ascienden a 160). Ejemplo respuesta tipo de una reclamación, se mantiene cabecera, pie de página, compatibilidad con todos los navegadores y tipos de gestores de correos electrónicos.
31.	Apartado 5.1.1.1.1 Gestión de Casos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo referente al requerimiento R1116.	<i>Habilitar la configuración necesaria para permitir que desde Salesforce se puedan enviar correos en nombre de las cuentas corporativas de Aigües de Barcelona. ¿Pueden indicarnos el número de cuentas corporativas?</i>	Que puedan enviar, actualmente son 18, pero pueden cambiarse en función de las necesidades de marketing y comunicaciones.
32.	Apartado 5.1.1.1.1 Gestión de Casos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R1120.	<i>Acuse de recibo tras la entrada de un contacto vía email. ¿Pueden indicarnos el número de cuentas de correo a las cuales puede dirigirse un cliente para una petición/incidencia/reclamación?</i>	Actualmente 17, pero también hay una variabilidad en la creación de nuevos buzones en función de necesidades que se debe contemplar.
33.	Apartado 5.1.1.1.1 Gestión de Casos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R1125.	<i>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. ¿Pueden indicarnos el número de cuentas de Twitter a las cuales se podrán dirigir los clientes?</i>	Actualmente hay una, pero no se descarta que en un futuro por necesidades de comunicación se amplie este número.

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
34.	Apartado 5.1.1.1 Gestión de Casos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R1126.	<i>Se ha de poder disponer de un repositorio de respuestas predefinidas para el canal de respuesta de Twitter, de tal forma que pueda aumentar la productividad de los agentes sin tener que escribir todas aquellas respuestas que son idénticas. ¿Pueden indicarnos el volumen de respuestas que se plantea incluir? ¿Así sí es necesario migrarlas?</i>	No existen actualmente respuestas predefinidas para el canal de Twitter. En la fase de discovery se analizará una propuesta conjuntamente con el proveedor.
35.	Apartado 5.1.1.1 Gestión de Casos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R1141.	<i>Integración del canal de chat dentro de la plataforma Área de Clientes. ¿Entendemos que el canal Chat deberá ser proporcionado dentro del alcance de la propuesta y debe formar parte de la solución de Salesforce?</i>	Sí, se plantea utilizar el chat de Salesforce.
36.	Apartado 5.1.1.2 Ayudas al Agente del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R2002.	<i>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. Dentro del alcance de la presente propuesta, ¿se plantea la migración de la BB de KB que tiene actualmente Aguas de Barcelona? En caso afirmativo, ¿podrían indicarnos el volumen de artículos que actualmente tienen? ¿Salesforce sería el maestro de la Base de Datos de Conocimiento?</i>	Saleforce será el maestro de datos de conocimiento. Actualmente tenemos 60 documentos. El uso actualmente es residual pero se propone explotar más esta funcionalidad.
37.	Apartado 5.1.1.3 Canales de Atención del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación a la gestión multicanal y omnicanal.	<i>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.</i> <ol style="list-style-type: none"> <i>Entendemos que todos los canales indicados (a excepción del presencial, deberán estar basados en tecnología Salesforce, ¿Pueden confirmar?</i> <i>¿En función del canal, tipo de caso, idioma, tipo de servicio, tipo de cliente ... habría enrutamiento automático en función del perfil de los agentes (idioma, tipo de servicio, tipo de cliente...)?</i> <i>¿Pueden indicarnos la distribución de los agentes por canales?</i> <i>¿Cuántos niveles de escalados existirán?</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Los canales estarán basados en tecnología Salesforce integrada con la centralita que se configure. 2.-Es posible y la aplicación debe permitirlo. En la fase de discovery se acabará concretando el enrutamiento por canal. 3.- Actualmente mayoritariamente el canal es el telefónico, pero se irá adaptando en función de la evolución del uso por parte de los clientes. En el pliego se detalla el número de usuarios potenciales totales. 4.- Seguramente habrán 3, pero se acabará de concretar en la fase de discovery.
38.	Apartado 5.1.1.3 Canales de Atención del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento 3011.	<i>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. ¿Pueden indicarnos el número de buzones entrantes de atención que tendrán los clientes?</i>	Actualmente 17, pero también hay una variabilidad en la creación de nuevos buzones en función de necesidades que se debe contemplar.

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
39.	Apartado 5.1.1.3 Canales de Atención del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R3029.	<i>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. Los idiomas que deberán ser soportados por el nuevo Chat serán el castellano y catalán ¿Será necesario algún idioma más?</i>	catalán y castellano serán imprescindibles. Valorar la incorporación de los mismos idiomas que se dan en el teléfono (inglés, chino, urdú, árabe).
40.	Apartado 5.1.1.3 Canales de Atención del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R3030.	<i>Se ha de habilitar en Salesforce la entrada de casos que se puedan registrar en Twitter. ¿Pueden indicarnos el número de cuentas de Twitter con las cuales se deberá integrar Salesforce?</i>	Actualmente hay una, pero no se descarta que en un futuro por necesidades de comunicación se amplie este número.
41.	Apartado 5.1.1.3 Canales de Atención del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R3034.	<i>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 qué módulos propone para ello. ¿En que RRSS se pretende realizar la escucha activa?, ¿Pueden detallarnos sobre qué criterios se crearían los casos?</i>	Actualmente no se está realizando escucha activa, pero en la fase de discovery se analizará. En el pliego se especifica Twitter.
42.	Apartado 5.1.1.3 Canales de Atención del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R3041.	<i>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 sí proveer la información necesaria para incluir dicho formulario en base a la solución adoptada. ¿Pueden informarnos del número de Webs donde deberán incluirse dichos formularios? ¿Dentro del alcance de la presente propuesta, se incluye la línea de imagen de los diferentes formularios alineado con las diferentes webs?</i>	En la fase de discovery se determinará. Como máximo será 1 en fase piloto.
43.	Apartado 5.1.1.5 Visión 360 del cliente del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación a la migración de la información almacenada en otros sistemas.	<i>¿Será necesario realizar una migración de la información almacenada de otros sistemas que dispone Aguas de Barcelona (A excepción del CRM Actual) a Salesforce? ¿Pueden indicarnos entidades y volúmenes? ¿Existirá documentación que también se deba migrar al CM? En caso afirmativo, ¿Pueden indicarnos tipología, volumetría (por ejemplo: 15 K archivos) y tamaño de los mismos (por ejemplo: 1034 GB)?</i>	Si en la fase de discovery se detecta alguna información que para el correcto funcionamiento de Salesforce haga falta su migración, será necesario realizarlo. Inicialmente, la que actualmente es necesaria ya la tiene CRM. Y la migración del CM no forma parte del alcance.

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
44.	Apartado 5.1.1.7 Motor de Avisos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R7006	<p><i>Se necesita que en el nuevo CRM se puedan administrar las plantillas de comunicación de los diferentes avisos, teniendo en cuenta:</i></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><i>¿Podrían ampliarnos información en qué consisten las plantillas detalle y listado de área de clientes?</i></p>	Para cada aviso, además de las propias plantillas del mail y el aviso, se requieren dos plantillas más, que definen como se visualiza en el listado resumen y en el detalle de avisos en el Área de clientes.
45.	Apartado 5.1.1.7 Motor de Avisos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación a l requerimiento R7014	<p><i>En el nuevo sistema CRM ha de existir un módulo de configuración de los diferentes avisos, donde el usuario registrado podrá seleccionar qué avisos desea recibir y su canal de comunicación.</i></p> <p><i>Entendemos que las modificaciones relativas a los avisos son realizadas por el usuario en la zona privada y posteriormente mediante integración se remiten a Salesforce. ¿Pueden confirmar?</i></p>	Las modificaciones de la configuración de los avisos se pueden afectar tanto por parte del usuario directamente en el área de clientes de la web, como si llama por teléfono el agente que lo atiende, modificarlo en el CRM y que así se le quede configurado en el área de Clientes. El maestro de la información es el CRM y el área de Clientes la consume y por webservice puede modificarla, pero también se puede modificar en origen des de Salesforce. Actualmente ya existe una funcionalidad a medida en SIEBEL a nivel de Usuario Registrado (Configuración Mensajes OFEX y Configuración contratos mensajes OFEX).
46.	Apartado 5.1.1.7 Motor de Avisos del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en cuanto al requerimiento R7077	<p><i>Aviso no configurable para notificar el alta del usuario registrado en la Área de Clientes.</i></p> <p><i>¿Pueden indicarnos en qué consiste un aviso no configurable vs aviso configurable?</i></p>	Hay avisos que el usuario puede indicar si los quiere recibir o no los quiere recibir, por ejemplo, exceso de consumo, y además por qué canales los quiere recibir. E n cambio hay otros que no se permite configurar y no se permite que el cliente pueda decidir si lo quiere recibir o no, por ejemplo, el mensaje de bienvenida cuando se lleva a cabo un alta de suministro.
47.	Apartado 5.1.1.8 Gestión Alta Área de Clientes y Factura Digital del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en cuanto al requerimiento R8016	<p><i>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.</i></p> <p><i>¿El login del usuario será realizado en el área de clientes (web) que actualmente dispone Aguas de Barcelona o se plantea dentro del alcance de la presente propuesta una nueva zona privada basada en Salesforce (community)?</i></p>	En esta propuesta no se contempla el uso de Community, el login lo realiza el identity server de Azure basado en un LDAP. Los datos del usuario una vez autenticado sí que están en CRM-Salesforce. En fase de Discovery podría modificarse este planteamiento.
48.	Apartado 5.1.1.9 Gestión de Averías del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a la gestión de las órdenes de trabajo.	<p><i>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.</i></p> <p><i>1. Entendemos que la gestión de las órdenes de trabajo (Field Service) por parte de agentes de campo queda fuera del alcance de la presente propuesta. ¿Pueden confirmar?</i></p>	Sí

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
49.	Apartado 5.1.1.12 Nueva Información Telelectura del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al requerimiento R13024.	<p><i>Durante la gestión de una solicitud de instalación y los diferentes pasos de éste, es requerido que el cliente aporte documentación. 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. Entendemos que el contrato se genera desde SICAB, mientras que existe otro tipo de documentación que se generará desde el CRM. ¿Pueden confirmar?</i></p>	<p>Actualmente el contrato de acometida se genera desde SAP dado que este requerimiento habla de la contratación de Ramales. Es posible que en la fase de discovery se determine la posibilidad que sea Salesforce que genere el contrato de acometida. La información a la que se refiere es que, para llevar a cabo esta contratación en SAP, el promotor contactará con nosotros y será necesario que nos haga llegar información como por ejemplo los boletines de conformidad. Estos boletines nos llegarán por Mail y se guardarán desde Salesforce. En este requerimiento no es tanto que se genere información desde Salesforce, sino que llegará información a Salesforce o generará contactos de salida con mails con información. Durante todo el proceso de gestión de una instalación toda la información y documentación relacionada con el caso ha de estar integrada en Salesforce.</p>
50.	Apartado 5.1.1.24 Modelo de Datos e Integraciones del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en relación al requerimiento R24003.	<p><i>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:</i></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><i>Este modelo ha de ser escalable para que en un futuro puedan utilizarse módulos de Comunidad sobre ellos.</i></p> <p><i>¿Pueden ampliar más dicho requerimiento? Entendemos que toda la gestión de seguridad y de usuarios se realiza desde OFEX (APP/WEB) y que los procesos indicados se desencadenan desde Salesforce, pero integrándose con OPEX.</i></p>	<p>El login va contra el identity server. El maestro de usuarios registrados es Salesforce.</p>
51.	Apartado 5.1.1.25 Infraestructura y rendimiento del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al requerimiento R25002.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><i>¿Pueden remitirnos la tipología de licenciamiento de Service Cloud (Enterprise, unlimites...), así como addons adicionales que se hayan licenciado?</i></p>	<p>El licenciamiento aún está en estudio.</p>
52.	Apartado 5.1.1.29 Integraciones del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo al requerimiento R290127.	<p><i>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. ¿Entendemos que dicha traducción será 1 a 1?</i></p>	<p>Sí</p>

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
53.	Apartado 5.1.1.31 Licenciamiento del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a los Perfiles CRM	<i>570 usuarios de CRM Service. ¿Pueden indicar los perfiles a considerar?</i>	No conocemos de antemano las posibilidades de perfilado que da Salesforce, por lo que en la fase de discovery se determinará.
54.	Apartado 8.3 Recepción, control, resolución y canalización de Incidencias del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a los horarios de mantenimiento de las aplicaciones en las distintas fases.	<i>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 la fase de acompañamiento, el soporte requerido será 24x7 mientras que en el mantenimiento (LOTE 1.2) el horario sería de 8 a 19. ¿Pueden confirmar?</i>	El soporte de la aplicación es en horario de 8 a 19 horas, tal y como se indica en el Lote 1.2 y de acuerdo con el horario normal de atención comercial. En el momento del arranque, sin embargo, debe atenderse a cualquier incidencia grave sin limitación de horarios.
55.	Apartado 6.1.1.4 Gestión del cambio y formación del proyecto del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo relativo a los mecanismos de comunicación y gestión del cambio a todos los niveles de la organización.	<i>Mecanismos de comunicación y gestión del cambio a todos los niveles de la organización. ¿Qué expectativas se tienen al respecto?</i>	Lo que pide el Pliego de Prescripciones Técnicas es que los licitadores nos detallen cómo plantean desarrollar estas tareas, en función de los requerimientos detallados.

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
56.	Cláusula 6.1 del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo relativo a la posibilidad de presentar para cierto lote una oferta en solitario y junto con otras empresas para otro lote.	<i>Nos pueden también confirmar por favor que una empresa se puede presentar en solitario a uno o más lotes, y junto con otra empresa (UTE) al resto de lotes.</i>	<p>De acuerdo con lo previsto en la Cláusula 6.1 del PCP: "Los operadores económicos podrán presentar su proposición respecto uno o varios lotes en los que se divide el objeto contractual - Letra N del Cuadro Resumen de Características -".</p> <p>Asimismo, cabe tener presente, que de acuerdo con lo previsto en la Cláusula 7.3 del PCP: Igualmente, cada operador económico no podrá presentar más de una proposición al procedimiento de contratación ni suscribir ninguna proposición en agrupación con otras entidades si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una agrupación de empresarios para el presente procedimiento. Los operadores tampoco podrán alcanzar acuerdos con otras entidades que participarán en la licitación respecto a la forma de ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatarios cuando su finalidad fuera sortear la prohibición anterior. El incumplimiento de esta prohibición dará lugar a la inadmisión de todas las proposiciones presentadas por los operadores económicos que hubieran incumplido lo dispuesto en la presente Cláusula".</p> <p>De acuerdo con ello, una empresa podría presentarse a varios lotes, ya sea individualmente ya sea en agrupación como UTE, si bien en cada lote no puede presentar más de una oferta. Si en un lote la empresa se presentase tanto individualmente como en una UTE, todas las propuestas serán inadmitidas.</p> <p>Adicionalmente, cabe tener en cuenta que en la Cláusula 6.1 del PCP se advierte que: "un mismo licitador no podrá resultar adjudicatario del Lote Nº2 y otro lote. No obstante, si podrá presentar su proposición al citado lote Nº2 y a cualquiera de los otros lotes (Nº1 y/o Nº3), manifestando su preferencia por la adjudicación y ejecución del lote Nº2 o el/los otro/s para el caso de que más de una proposición resulte la de mejor relación calidad-precio. La preferencia por el Lote Nº2 implicará la renuncia a la adjudicación y ejecución del/de los otro/s lote/s, no obstante, el licitador deberá manifestar también expresamente su renuncia".</p> <p>Es por ello que, una empresa - individualmente o en agrupación (UTE) - no podrá resultar adjudicataria del Lote Nº2 y de cualquier otro lote. Caso contrario, se produciría un fraude de las normas anteriormente transcritas. Consecuentemente, si se diera el hipotético supuesto en que una empresa - individualmente o en agrupación (UTE) -resultaría adjudicataria del Lote Nº2 y también de cualquier otro lote, tendrá que manifestar su preferencia y las correspondientes renunciaciones.</p>
57.	Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo relativo a los perfiles técnicos exigidos	<i>En lo concerniente a los perfiles técnicos, se exigen una serie de certificaciones para cada uno de los perfiles ¿Es obligatorio disponer de todas las certificaciones indicadas en cada perfil?</i>	Sí. Es obligatorio disponer de las certificaciones para cada perfil.