



Eusko Jauriaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

[Administración Digital]

Provisión de licencias Salesforce y servicios de desarrollo evolutivo del front-end de atención a la ciudadanía

En el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -
Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU

Expediente de Contratación EJIE-053-2025

Documento de especificaciones Técnicas

Mayo 2025

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otras partes, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Dokumentu honen jabea Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) da eta ISILPEKO edukia du. Dokumentu hau ezin da errepikatu, ez guztiz ez zatika, ezta beste pertsona batzuei erakutsi ere, ezta bere ematea kausatu duten helburuetatik kanpo erabili ere, EJIEk aldeztu aurretik eta idatziz baimendu ezik. Kontratu baten ondorioz ematekotan, bakarrik kontratu horretan espresuki baimenduta dagoenerako erabil daiteke. EJIEri ezin izango zaio inolara ere leporatu dokumentuaren edizioan balizko akatsak edo omisioak egonez gero.

Bertsioa Versión	Data Fecha	Aldaketetako laburpena Resumen de cambios	Nork eginda Elaborado por	Nork onartuta Aprobado por
1.0	Mayo 2025	Versión Inicial	Alex Lara	Juanjo Villa

Contenido		
	Capítulo/sección	Página
	1 Introducción	5
	2 Contexto	6
	2.1 Contexto General	6
	2.1.1 Atención integral multicanal a la ciudadanía y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos	6
	2.1.2 Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital (ARDATZ 2030) 7	
	2.1.3 Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco	8
	2.2 Contexto de [EJIE]	9
	3 Necesidad	10
	3.1 Oferta de servicios personalizados y proactivos	10
	3.2 Cambio en el modelo de gestión de las interacciones ciudadanas	11
	3.3 Saturación en el canal telefónico	12
	3.4 Necesidad a corto plazo	13
	4 Descripción de los Servicios Profesionales	17
	4.1 Ejemplos de [sub-proyectos]	17
	4.1.1 Flujos [IVR] (<i>interactive voice response</i>) en el [contact center]	17
	4.1.2 Multicanalidad	19
	4.1.3 Optimizar la gestión de llamadas recurrentes	20
	4.1.4 Tipificación de las interacciones	21
	4.1.5 Grabación de llamadas	22
	4.1.6 Gestionar la proactividad	22
	4.1.7 Facilitar el acceso a la base de datos de conocimiento	23
	4.1.8 Datos analíticos	23

5	Objeto del contrato	25
5.1	Provisión de licencias Salesforce	25
5.2	Servicios Profesionales en el ámbito de la Atención a la Ciudadanía	27
6	Contenido de la Oferta Técnica	28

1 Introducción

La estrategia de **[Gobierno Digital]** del **[Gobierno Vasco]** pone el foco en la **generación de valor público mediante el uso de la tecnología** para lograr:

- Una **administración plenamente digital**
- **Optimizar las capacidades analíticas y predictivas** para tomar **decisiones ágiles basadas en datos**

... con el objetivo final de mejorar en:

- **Eficiencia:** trámites e información ágiles que generan ahorros
- **Calidad** de servicio público
- Acceso a la información y **transparencia**
- **Innovación** y generación de nuevas oportunidades de valor público
- **Empoderamiento de la ciudadanía:** oportunidades de participar y colaborar

En este contexto general de **[Gobierno Digital]**, se materializa una **visión sobre la provisión de servicios por parte de la administración** en la que:



- Las **personas usuarias** son el centro
- Se ofrecen servicios de manera **omnicanal**
- Se ofrecen servicios de forma **proactiva**
- La toma de decisiones se basa en los **datos**
- Se trabaja con **otras administraciones** en ofrecer servicios comunes
- Se **gestionan** los servicios de forma **eficiente** y **ágil** mejorando de forma continua los procesos internos y externos

Para materializar esta **visión**, el **[Gobierno Vasco]** trabaja en múltiples proyectos, y en concreto, en lo que afecta más directamente al presente expediente, **en 2024 ha puesto en marcha una [Oficina Técnica]** que tiene como objetivo dar soporte al **[programa de proyectos NIK-NIRE]** para:

- 1 Mejorar y simplificar el **acceso** de las personas a los [servicios digitales]: **NIK**
- 2 **Dar el control de los datos a las personas:** facilitar el acceso de las personas a los datos que sobre ellas tienen las [Administraciones Vascas]: **NIRE**
- 3 **Ofrecer información y servicios proactivos**



El presente [proyecto] tiene como objetivo avanzar en la **información y servicios proactivos** mediante la **provisión de servicios en el ámbito de la [atención multicanal a la ciudadanía]**

2 Contexto

2.1 Contexto General

[EJIE] como el [órgano gestor tecnológico] del [Gobierno Vasco], ejecuta este proyecto en un contexto influenciado por:

1. La [Atención integral y multicanal a la ciudadanía y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos]
2. El [Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital] (ARDATZ 2030)
3. El [Plan Estratégico TIC] del [Gobierno Vasco] (PETIC) derivado del [Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco]
4. La [Estrategia de Gobernanza del Dato] en el [Gobierno Vasco]
5. El [Mecanismo de Recuperación y Resiliencia] dentro del Plan [Next Generation EU]



Este [expediente de contratación **NO** está financiado]

A continuación, se da una visión general de cada uno de estos *factores ambientales* y de su influencia en el presente proyecto.

2.1.1 Atención integral multicanal a la ciudadanía y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos

El 20 de junio de 2023 el Gobierno Vasco publicó el [DECRETO 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos](#) que tiene como objeto regular:

- La **atención e información** a la ciudadanía
- El **derecho** de la ciudadanía a **relacionarse** con la Administración por **medios electrónicos** para:
 - **Acceder** a los servicios públicos
 - **Tramitar** procedimientos administrativos
- La gobernanza, la organización y los medios tecnológicos necesarios

El decreto en su preámbulo reconoce que la existencia de servicios electrónicos per-se no produce eficiencia, sino que la digitalización debe basarse en:

- Una **reingeniería de procesos**
- La **simplificación administrativa**: reducción de cargas para la ciudadanía
- **Normalización de documentos** con lenguaje claro y de lectura fácil
- **Oferta proactiva de servicios** más personalizados
- Una visión de **servicio digital basado en los datos** de los que la Administración dispone para personalizar el acceso de la ciudadanía al mismo o para ofrecerlo de forma proactiva

2.1.2 Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital (ARDATZ 2030)

El [Gobierno Vasco] lleva años avanzando en lo que en un principio se vino en llamar la [Administración Digital] y que en los últimos años ha ampliado el alcance para hablarse de [Gobierno Digital] en el contexto de la [transformación digital] a la que inevitablemente está obligada toda la sociedad.

La transición digital se ha articulado en base a sucesivas planificaciones estratégicas en materia de **gobernanza** e **innovación pública** que en todos los casos han tenido como uno de los ejes estratégicos, aunque con diferentes denominaciones, la [administración electrónica] y los [servicios digitales]:

- Plan de Innovación Pública, PIP 2011-2013
- Plan de Innovación Pública [PIP 2014-2016](#)
- Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública, [PEGIP 2020](#)
- ...y en la actualidad, el [Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública y Gobierno Digital](#) (ARDATZ 2030) es uno de los [planes estratégicos para la XII Legislatura](#) y constituye la materialización del compromiso para la puesta en marcha de la [Estrategia Vasca de Gobierno Digital] incluida en el [Programa de Gobierno vasco 2020-2024](#) para la [XII Legislatura]

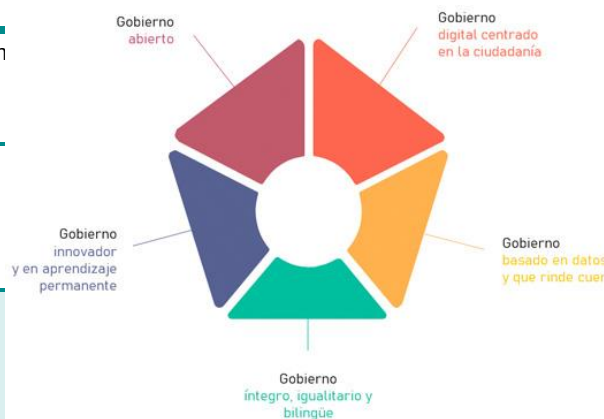
La [Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE] ha definido el [Marco normativo para el Gobierno Digital \(Digital Government Policy Framework- DGPF\)](#) que está constituido por seis dimensiones:

1. **digital** desde el diseño
2. **sector público basado en datos**
3. **gobierno como plataforma**
4. **abierto** por defecto
5. **centrado en las personas usuarias**
6. **proactivo**



Con esta referencia, [ARDATZ] se estructura en los siguientes ámbitos y ejes estratégicos, situando a la **ciudadanía en el centro**:

Ámbito Estratégico	Eje
GOBIERNO ÍNTEGRO, IGUALITARIO Y BILINGÜE	Cultura de gestión y cultura organizacion Igualdad de mujeres y hombres Euskera lengua de trabajo y servicio
GOBIERNO INNOVADOR Y EN APRENDIZAJE PERMANENTE	Normativa Personas Organización Infraestructuras
GOBIERNO DIGITAL CENTRADO EN LA CIUDADANÍA	Atención a la ciudadanía integral y multicanal Servicios digitales Gobernanza de los datos y de la información
GOBIERNO BASADO EN DATOS Y QUE RINDE CUENTAS	Gobernanza de los datos y de la información Planificación Evaluación y rendición de cuentas Gobernanza multinivel
GOBIERNO ABIERTO	Comunicación pública Transparencia Participación y colaboración de la ciudadanía



El presente expediente de contratación se encuadra en los [ámbitos estratégicos] dedicados a:

- Gobierno Digital Centrado en la Ciudadanía
- Gobierno Basado en Datos y que rinde cuentas

2.1.3 Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco

El [DECRETO 36/2020, de 10 de marzo, regula el \[Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación\] \(TIC\) en el \[Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi\]](#), decreto que permite establecer una **estrategia compartida** para impulsar la **convergencia**, la **calidad** y la **eficiencia** en el ámbito TIC del [Sector Público Vasco] y posibilitar su **[transformación digital]**

Los retos a los que responde el [Modelo de Gestión TIC] son:

- Poner a disposición de la ciudadanía una **administración proactiva** que ofrece sus servicios por todos los canales disponibles (**administración omnicanal**), prestando especial atención a los medios electrónicos con el objetivo de **habilitar la posibilidad de realizar todas las gestiones y trámites administrativos** a través de Internet, de manera sencilla, *independientemente de la capacitación de la persona usuaria*, utilizando cualquier dispositivo y tanto en euskera como en castellano
- Disponer de unos **sistemas y servicios TIC modernos y eficientes**, alineados con las necesidades reales de la organización y que aporten valor en el marco de la prestación de unos [servicios públicos] de calidad.
- Favorecer la **mejora continua** en la calidad de los servicios
- Avanzar hacia una **organización más colaborativa y participativa**

El [Decreto 36/2020](#) recoge la necesidad de **planificar** los proyectos necesarios para **materializar la transición y transformación a un nuevo [modelo de gestión TIC]**, planificación que se materializó en el [\[Consejo de Gobierno Vasco\] el 28 de septiembre de 2021](#) mediante la aprobación del [\[Plan Estratégico TIC\]](#) (PETIC) para el período 2021-2024 que debe **sentar las bases para la modernización cohesionada del [Sector Público Vasco]** *(y que próximamente será revisado para crear el nuevo [Plan de Transformación Digital para el Sector Público de la CAE])*

Los **[ejes estratégicos]** del [PETIC 2021-2024] son cinco:

- 1 Modelo de gobernanza TIC
 - Estructurar y organizar la **gestión de las TIC** en el Sector Público Vasco, incidiendo de forma específica en el despliegue de las **funciones y órganos de gobernanza TIC**
- 2 Soluciones y servicios TIC
 - Evolucionar de las **soluciones y servicios TIC** que se prestan desde y para el Sector Público Vasco en cuatro ámbitos:
 - infraestructura
 - comunicaciones
 - puesto de trabajo
 - servicios corporativos
- 3 Tecnologías avanzadas e innovación
 - **Incorporar las tecnologías avanzadas** (Big Data, Inteligencia Artificial, tecnología Cloud, ciberseguridad, blockchain, etc.) en la actividad del Sector Público Vasco
 - Facilitar la innovación basada en tecnología
- 4 Organización TIC y personas
 - Incorporación y desarrollo de **nuevos roles TIC**
 - **Capacitación digital de los recursos humanos**, de cara a su adaptación a las nuevas funciones o competencias asociadas al uso de las TIC.
- 5 Gestión avanzada de las TIC
 - Incorporar principios de **[gestión avanzada]** en la gestión y desarrollo de proyectos TIC, impulsando para ello la utilización de **metodologías comunes** que contribuyan a:
 - Armonizar la implementación de las TIC
 - El despliegue de los estándares tecnológicos del Sector Público Vasco

2.2 Contexto de [EJIE]

La ley establece a [EJIE] como el [órgano gestor tecnológico] del [Gobierno Vasco] que facilita la digitalización de los servicios públicos y garantiza la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan. Por ello, el [Gobierno Vasco] encarga a [EJIE] aquellos proyectos que le competen en materia [TIC] y en particular *-y en lo que se refiere al presente expediente de contratación-*, los [proyectos] del [programa de proyectos] que se deriva de:

- El [PETIC] *(que próximamente será revisado para crear el nuevo [Plan de Transformación Digital para el Sector Público de la CAE])*
- La Atención integral multicanal a la ciudadanía y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos

Dentro de [EJIE], la [Sub-Dirección de Administración Digital], es el área que dentro de la dirección de [Soporte al Negocio], analiza, construye, despliega y dinamiza las iniciativas y [proyectos] para impulsar los [servicios electrónicos] para la ciudadanía utilizando los enfoques TIC más innovadores con el objetivo final de avanzar en la [transformación digital] de la Administración y que en concreto será responsable del presente expediente de contratación.

Administración Digital

- Responsable de los sistemas comunes de la [Administración Digital]:
 - Presencia Web
 - Tramitación Electrónica
 - **Atención a la Ciudadanía**
 - Interoperabilidad con otras administraciones, entidades financieras, etc
 - Transparencia
 - OpenData
- Impulsa la [Simplificación de Servicios] y [Agilización de Procesos Internos] una de cuyas bases técnicas es el [Observatorio de la Administración Digital]
- Impulsa los proyectos del [programa NIK-NIRE] que se enmarcan en la [Línea Estratégica 1] *(Administración Orientada a la Ciudadanía)* del C11.I3 del [PRTR] y para cuyo impulso se contrató la [Oficina Técnica NIK/NIRE] *(EJIE-145-2023)*

El siguiente diagrama resume el **contexto** en el que se desarrolla el presente [proyecto] *(señalado en rojo)*

3 Necesidad

3.1 Oferta de servicios personalizados y proactivos

El 20 de Junio de 2023 el Gobierno Vasco publicó el [DECRETO 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos](#) que tiene como objeto regular:

- La **atención e información** a la ciudadanía
- El **derecho** de la ciudadanía a **relacionarse** con la Administración por **medios electrónicos** para:
 - **Acceder** a los servicios públicos
 - **Tramitar** procedimientos administrativos
- La **gobernanza**, la **organización** y los **medios tecnológicos** necesarios

El decreto en su preámbulo reconoce que la existencia de servicios electrónicos per-se no produce eficiencia, sino que la digitalización debe basarse en:

- Una **reingeniería** de procesos
- La **simplificación administrativa**: reducción de cargas para la ciudadanía
- Normalización de documentos con lenguaje claro y de lectura fácil
- **Oferta proactiva** de servicios más **personalizados**
- Una visión de **servicio digital basado en los datos** de los que la Administración dispone para personalizar el acceso de la ciudadanía al mismo o para ofrecerlo de forma proactiva.

En esta línea de avanzar en la provisión de servicios **personalizados** y de forma **proactiva**, el [Gobierno Vasco] junto con otras [administraciones] está trabajando en el programa de proyectos [NIK-NIRE] que tienen como objetivo:

- Trabajar en la mejora de los **sistemas de identificación de las personas** y en particular en la [Atención a la Ciudadanía] por diferentes canales (*telefónico, presencial, etc*)
- Dar a las personas el **control de sus [datos]** en diferentes [administraciones] lo que en un futuro permitirá avanzar en servicios de [atención a la ciudadanía] multi-administración

Los [productos] del programa de proyectos [NIK-NIRE] tienen una derivada clara en la [Atención a la Ciudadanía] puesto que [NIK-NIRE] tiene el objetivo de ser:

- La “vía de entrada” de las personas a la [Atención a la Ciudadanía] proporcionando **medios de identificación y acceso a [canales] de [interacción]**
- Uno de los pilares base de la visión 360 de la persona

[NIK-NIRE] proporcionará la **referencia común** de las personas compartida por las [Administraciones Vascas] y a la que se relacionarán las [interacciones]:

Uno de los productos de [NIK-NIRE] es el **perfil [NIRE]**: unos pocos [**datos básicos**] (*identificador y datos de contacto*) a los que cada [Administración] puede *asociar* [interacciones] con el objetivo de avanzar poco a poco en una visión 360 de la ciudadanía.



La [base de datos] de datos básicos de identidad y contacto de [NIRE] **NO se cargará a partir de una [base de datos] existente**, sino que se irá “creando” a medida que las personas se registren en [NIRE]

... es decir: [NIRE] comenzará “en vacío” y se irá “cargando” progresivamente

Algunas administraciones (*como el propio [Gobierno Vasco]*) NO tienen una [base de datos] común de personas ciudadanas a la que “asociar” las [interacciones] (*atenciones presenciales, llamadas, sesiones de chat, emails, etc*) por lo que [NIRE] es una pieza clave en este punto

3.2 Cambio en el modelo de gestión de las interacciones ciudadanas

Actualmente, el [Gobierno Vasco] NO está registrando las [interacciones] de la ciudadanía (*atenciones presenciales, llamadas telefónicas, sesiones de chat, emails, etc*), asociándolas a la persona debido a que:

- | | | |
|---|---|--|
| <p>1 No existe una [base de datos] de personas utilizable en el ámbito de la [atención ciudadana]</p> | > | <p>[NIRE] tiene como uno de sus objetivos crear esta [base de datos] de personas</p> |
| <p>2 El [Gobierno Vasco] no tiene una herramienta específica para gestionar las [interacciones]</p> | > | <p>Recientemente se ha introducido un [CRM] (<i>Customer Relationship Management</i>) - <i>Salesforce</i>- donde se <i>centralizará</i> la gestión de [interacciones] independientemente del canal</p> |
| <p>3 La [interacción] en la [Atención Ciudadana] en el [Gobierno Vasco] no se gestiona en base a [casos]</p> | > | <p>La introducción del [CRM] permitirá cambiar el <i>modo</i> de trabajo en la [Atención Ciudadana] del [Gobierno Vasco] (<i>zuzenean</i>) para centrarla en la gestión de [casos]</p> |

Las herramientas [CRM] son los sistemas donde se gestionan los [casos] para su **registro y seguimiento**. Las personas que participan en la resolución del [caso] añaden información al mismo, posibilitando que:

- Cuando un [caso] *pase* de una persona a otra del [servicio de atención], pase con él toda la información relativa al mismo.
- Si es necesario interactuar con la persona demandante, se elimina la necesidad de *solicitar* una y otra vez información contextual (*algo especialmente irritante cuando una persona es “transferida” en el [contact center] con otro/a agente al que tiene que volver a contextualizar la demanda*)

[caso] Unidad de trabajo (*ej: demanda de información o consulta sobre un expediente*) relacionada con una persona y que ha de ser resuelta para lo que intervienen una o varias personas del [servicio de atención] y otros estamentos de la organización en **una o varias interacciones por uno o varios canales**.



Por ejemplo, un [caso] puede ser creado en una interacción telefónica por una persona del [contact center] frontal, escalarse a un segundo nivel experto que quizá necesita tiempo para resolver el caso y por lo tanto puede postponer la respuesta en el tiempo y enviarla por otro canal, por ejemplo, el email.

Si la persona requiere de una ampliación de información sobre el email de respuesta, puede contestar al email **quedando todas las interacciones asociadas al [caso]**

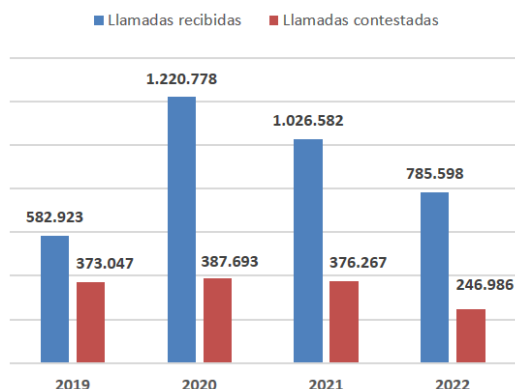
Los [casos] en un CRM en definitiva, son registros que contienen información detallada sobre la demanda de la persona e información histórica de las interacciones alrededor de esta demanda y que permiten al [servicio de atención] **hacer un seguimiento efectivo que garantice una resolución**.

La introducción de la tecnología [CRM] permitirá también **avanzar en la introducción de nuevos [canales]** (*chat, redes sociales, email, etc*) y su gestión de una forma **unificada** alrededor de [casos]

Además de gestionar la [interacción] “**entrante**” vía presencial, telefónica, chat, etc, las herramientas [CRM] son la base de la [interacción] “**saliente**”: la base de la **proactividad**

3.3 Saturación en el canal telefónico

La pandemia [COVID-19] supuso un aumento del uso de canales de tramitación electrónicos y un cambio de tendencia en cuanto al uso del [canal telefónico], incrementándose fuertemente su demanda:



El problema es que la capacidad del servicio de [atención telefónica] de [zuzenean] (012) **está teniendo problemas para de asumir el enorme incremento de demanda**. Esto genera un cuello de botella en la entrada de llamadas, provocando la reiteración de las mismas, y consecuentemente la bajada del porcentaje de llamadas atendidas.

Esta situación ha requerido de trabajar de forma urgente en soluciones que permitan mitigar este problema y una de las líneas de trabajo pasa por la **introducción de nuevas tecnologías** que ayuden a minimizar el problema.



En este sentido, durante los años 2023 y 2024 se ha trabajado en el servicio de [atención telefónica] en:

- La modernización del [**Contact Center**] pasando a una solución convergente en [Batera]
- La introducción de una herramienta de [gestión de las interacciones] con la ciudadanía (**CRM=Customer Relationship Management**)

Otra de las líneas de trabajo pasa por la introducción de un [**nivel 0**] previo al [**nivel 1**] del actual [zuzenean 012] y que “**descargaría**” al [**nivel 1**] de las actividades de menor valor añadido:

- Derivar llamadas** hacia otros [centros de atención] (CAUs de negocios específicos)
- Concertar [cita previa]** en servicios de atención presencial
- Proporcionar información muy básica** sobre [servicios] *candentes* (ej: *plazos, o cualquier otra información basada en argumentarios facilitados por el [nivel 1]*)
- Centralita:** pasar llamadas a personas de la organización
- Hacer una **identificación del [caso]** si este ya existe (*la persona llama por un [caso] abierto*) o bien, hacer un pre-registro del [caso] para que al [nivel 1] tenga la información contextual disponible y no tenga que buscar el [caso]
- Atender y registrar llamadas que por saturación no pueden ser atendidas por el [nivel 1] y proponer alternativas como [cita previa] telefónica para que el [nivel 1] “devuelva la llamada”
- otras

Este [nivel 0] en ningún caso realizará las funciones competencia exclusiva del actual [nivel 1]:

- Información detallada sobre servicios
- Información personal sobre trámites

3.4 Necesidad a corto plazo

Tal y como se ha introducido en el punto anterior, se están introduciendo en el servicio de [zuzenean] **herramientas tecnológicas** que **apoyan** y **complementan** el trabajo de las personas para **avanzar en eficiencia**:

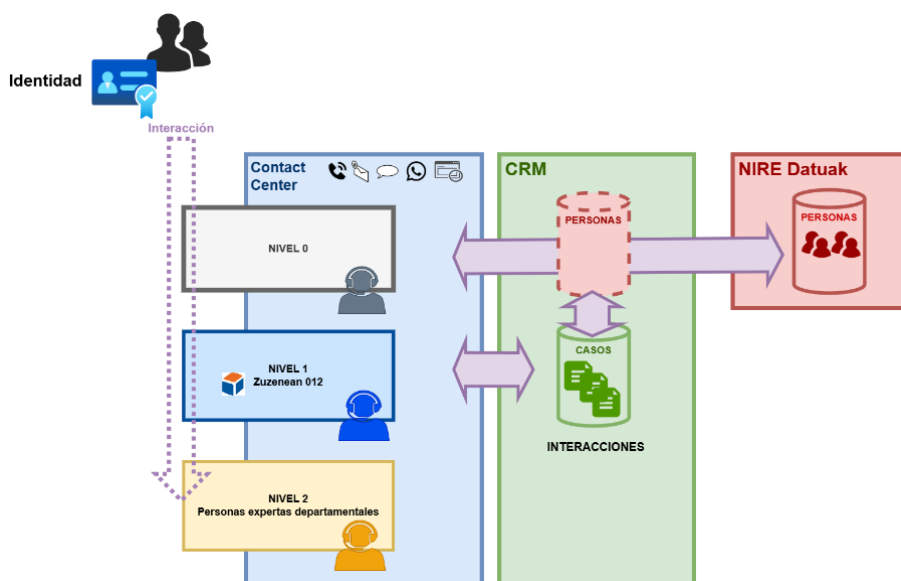
- En el [canal telefónico]:
 - **Evitando re-llamadas:** *gran cantidad de llamadas no atendidas son re-llamadas*, que saturan la red y disminuyen el porcentaje de atención.
 - **Minimizando el tiempo de atención** derivando a la persona más experta en la materia o a la que ha atendido una interacción previa, y teniendo a disposición en todo caso el **histórico** de atenciones previas.
- **Introduciendo otros [canales de atención]** que permitan *descargar* el [canal telefónico] derivando atenciones a [canales] en los que la interacción puede postponerse en el tiempo a momentos de menor carga de trabajo.
- Haciendo un **registro de [casos]** (*almacenando las interacciones de las personas en el tiempo*) para que las personas que atienden [zuzenean] tengan mayor **información de contexto** y puedan dar un **servicio más personalizado** y rápido.
- Obteniendo una **mayor cantidad de datos de calidad** sobre el desempeño del servicio que facilitan la **toma de decisiones** en el corto plazo **adaptando de esta forma el servicio de manera ágil a las situaciones continuamente cambiantes**.

En concreto, a corto plazo se plantea aprovechar las oportunidades de las **tecnologías**:

- **Contact Center** como punto de entrada de los diferentes [canales]
- **CRM** (*Customer Relationship Management*) para gestionar las [interacciones] de todos los [canales] de una forma unificada en base a [casos]
- **Asistentes basados en Inteligencia Artificial** basada en entornos seguros y privados, que ayudan a las personas que atienden las interacciones en el [contact center] a responder a consultas de una manera más rápida y fundamentada.

El objetivo final es **introducir estas tecnologías en todos los [canales de atención]** (*presencial, telefónico, electrónico, mensajería, etc*) pero **a corto plazo**, el objetivo es dar solución al [canal telefónico] –[Zuzenean 012]–

La visión **aspiracional** (*no la actual sino la futura*) de alto nivel de [zuzenean 012] sería la siguiente:



Se aprovechan las **capacidades de tecnologías [contact center] y [CRM]** para:

- Ofrecer múltiples canales de interacción
- Enriquecer
- Registrar
- Facilitar el seguimiento
- Facilitar la proactividad
- Facilitar el trabajo de los diferentes niveles de atención
- Automatizar y asistir en base a tecnologías basadas en IA
- ... en definitiva, **mejorar el servicio**

La **calidad del servicio** que se proporciona a una persona es mayor cuanto mayor es la **información de contexto** que tiene el / la agente que interacciona con la persona.

Si el/la agente de [zuzenean] dispone de:

- Una **[ficha]** mínima de la persona con la que está interactuando
- Un **histórico de [casos]** por los que la [persona] ha *contactado* con [zuzenean] por cualquiera de los [canales] (*presencial / telefónico / electrónico / etc*)
- **Asistentes** que ayudan en su trabajo

se facilita su trabajo y la información que proporciona a la persona demandante es más **personalizada y contextualizada**.

Enfocando la descripción en el **[canal telefónico]** que es donde se está empezando la introducción de la tecnología [contact center] + [CRM], la interacción típica es:

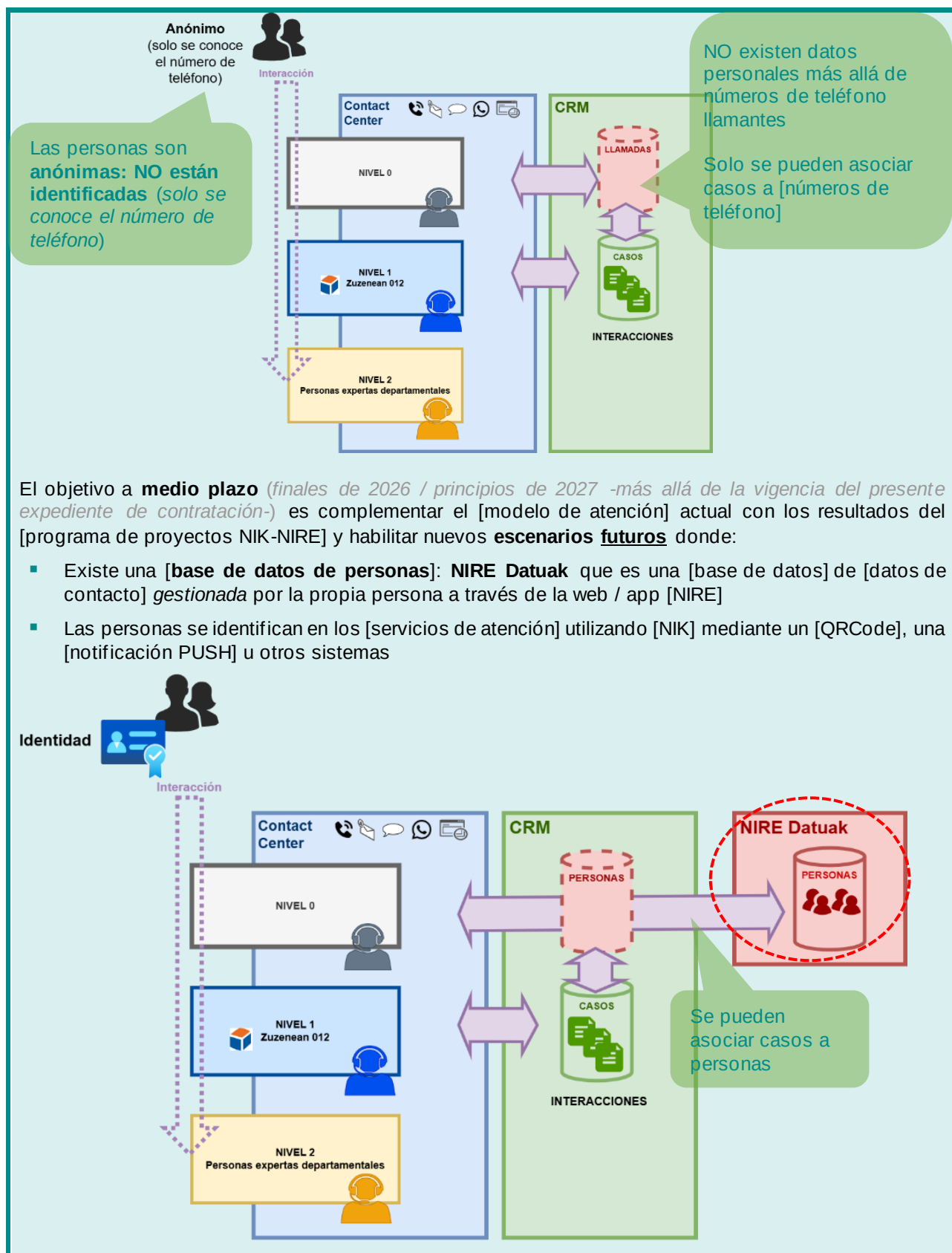
1. La persona que llama al [contact center] es identificada a partir de su [número de teléfono] consultando una [base de datos] de personas
2. El [CRM] consulta el histórico de [casos] y si hay uno reciente sin cerrar puede intentar transferir la llamada a la persona del [servicio de atención] que está gestionando el caso; en otro caso, la llamada se transfiere a cualquier agente libre de forma aleatoria o incluso aplicando alguna lógica basada en la información de la persona, por ejemplo:
 - *si se detecta que todos los [casos] recientes están relacionados con un [tema] concreto, transferir a un/una agente con experiencia en este tema*
 - *transferir a un/una agente en función del lugar de residencia de la persona*
 - *etc*
3. La persona del [contact center] a la que se asigna la llamada, antes de *cogerla* puede ver una ficha de la persona junto con un histórico de [casos] (*iniciados por cualquier canal*) teniendo por lo tanto información de contexto
4. Si es necesario *transferir* la llamada a otra persona experta del [servicio de atención] u otra entidad, esta llamada se transfiere con la información de contexto en el [CRM] (*no hay que volver a preguntar por información a la persona demandante del servicio*)

... la descripción anterior es un **aspiracional** de *hacia dónde* se pretende avanzar mediante la introducción de tecnología en la [Atención a la Ciudadanía], sin embargo, **actualmente** la solución es mucho más básica:



Actualmente se ha desplegado el modelo anterior en el **[canal telefónico]** de forma **parcial** puesto que **NO hay una [base de datos de personas]** y únicamente se registran los **[casos] asociados al [número de teléfono] llamante**: **NO hay ningún dato de la persona (*nombre, contacto, etc*)**; solo el **[número de teléfono]**

... en otras palabras, actualmente los [casos] NO se pueden asociar a la [persona interesada] ya que NO hay una [DB de personas], así que se asocian al [número de teléfono] llamante.



Con el presente [expediente de contratación] se pretende **cubrir las necesidades a corto plazo para avanzar en el despliegue de [contact center] + [CRM]** y para ello *(como se verá más adelante en el [objeto])*, los servicios a proporcionar son:



1 [Servicios profesionales] especializados en el [CRM] y [Contact Center] para implementar [escenarios de uso] que permitan avanzar en funcionalidad

Estos servicios profesionales se prestarán como **sub-proyectos** dentro del [contrato] cuyo [ciclo de vida] es el siguiente

1. Desde [EJIE] se trasladará la **necesidad** de trabajar en un [caso de uso] en el [front-end] de [atención ciudadana] en forma de [**alcance**] **documentado** con un nivel de detalle suficiente como para que la empresa adjudicataria del presente [expediente de contratación] pueda hacer una **estimación**
2. La empresa adjudicataria hará una **planificación** vinculante en los siguientes parámetros:
 - a. **Recursos**: jornadas / perfil
 - b. **Calendario**
 - c. **Coste** teniendo en cuenta las [jornadas/perfil] y los [precios/perfil] ofertados (*ver PCAP*)
 - d. **Riesgos**

se incluirá también un [**calendario de facturación**] de los trabajos

3. [EJIE] revisarán, solicitarán aclaraciones / modificaciones a la [planificación] y finalmente en el momento que se considere adecuada, la **aceptarán**
4. La empresa adjudicataria **ejecutará** el trabajo en las condiciones planificadas en [2]

Se facturará al [contrato] en función de los [hitos] pactados en la [planificación] siempre que exista una **aceptación por parte de [EJIE] de los [entregables]** asociados

2 Provisión de [licencias de persona usuaria] de la herramienta [CRM]: Salesforce

Los servicios contratados en el presente [expediente de contratación] son una *pieza* más que debe contribuir a alcanzar la visión estratégica recogida en el [DECRETO 91/2023] en particular en lo que se refiere a la **atención multicanal a la ciudadanía** en el [Gobierno Vasco] y en línea con el [programa de proyectos NIK-NIRE]

4 Descripción de los Servicios Profesionales

En el caso de los [servicios profesionales] especializados en [CRM], [Contact Center] y aplicación de tecnologías de [Inteligencia Artificial] a la [Atención Ciudadana] y con el objetivo de que los ofertantes tengan una idea de algunos **posibles escenarios**, a continuación, se describen algunos de los que se han implementado o se pueden llegar a implementar.

! La descripción siguiente es **únicamente a modo ilustrativo de los servicios que se podrían llegar a proporcionar: los escenarios a implementar finalmente se irán identificando y definiendo durante la provisión de servicios.**

Esta descripción es la base para que las empresas ofertantes evalúen su adecuación al objeto del contrato en términos de capacidad, perfiles profesionales, etc.



Los [servicios profesionales] ejecutados en el marco del presente expediente de contratación - *como ya se ha introducido* - se proporcionarán en forma de **[sub-proyectos] de [alcance] y [coste] cerrados**

4.1 Ejemplos de [sub-proyectos]

4.1.1 Flujos [IVR] (*interactive voice response*) en el [contact center]

El flujo [IVR] (*interactive voice response*) es la interacción inicial con el [contact center] por vía telefónica en el que la persona utiliza el teclado del teléfono o la voz para decidir el idioma de la interacción, así como otras opciones para *llegar* al punto final donde se proporciona el servicio.

Los flujos [IVR] complejos presentan algunos grandes problemas:

- Las personas en general **rechazan interactuar con un sistema automático** y prefieren interaccionar directamente con otra persona.
- Suponen una **barrera de accesibilidad** especialmente para personas mayores que interaccionan con dificultad con este tipo de sistemas.
- Crean **frustración** a las personas especialmente cuando el *camino* para llegar a un servicio es *largo/complejo* y una vez alcanzado, el servicio está colapsado y la persona no recibe la atención teniendo que volver a llamar pasando otra vez más por todo el *flujo* para posiblemente volver a encontrarse con un tiempo de espera muy largo.



... sin embargo, esta *fricción* se puede minimizar mediante:

- la introducción de **tecnologías basadas en [IA-Inteligencia Artificial]** que proporcione una interacción en lenguaje natural
- la **integración con sistemas de información de negocio** para consultar datos o realizar alguna transacción simple como concertar una cita

... estas estrategias en determinados casos pueden llegar a eliminar la necesidad de contactar con una persona resolviendo directamente la interacción

Un [caso de uso] donde aplicar las tecnologías [IA] en el contexto del [flujo IVR] del [contact center] es la **redirección de las llamadas a [servicios de atención]** específicos:

El servicio de atención [012] de [Zuzenean] es un punto de contacto de propósito general, existiendo otros [centros de atención a personas usuarias] con un propósito específico como:

[CAU de Servicios Electrónicos] (CAU-ZE)	Ayuda a las personas en la utilización de sistemas informáticos (<i>aplicaciones de tramitación electrónica, sistemas de firma electrónica, etc</i>)
Lanbide: Lanbittel	Ayuda a las personas usuarias de [Lanbide] en los servicios que esta entidad proporciona
Osakidetza	Osakidetza tiene diferentes puntos de atención telefónica, entre otros: ▪ Consejo Sanitario ▪ Centros de cribado para cancer de mama, cervix o colo-rectal ▪ Programa PADI ▪ Servicios de atención al paciente en cada OSI ▪ Donaciones ▪ etc
Educación	Centros de atención específica
Contact Center temporales que se crean durante el lanzamiento de una campaña	En el marco del lanzamiento de algunos servicios (<i>ej: un programa de ayudas como las de [familia]</i>), se crea un [contact center] de carácter específico y temporal que tiene como objetivo ayudar a las personas usuarias durante el periodo inicial de lanzamiento del servicio en el que se prevé un mayor número de consultas
Puntos de contacto departamentales	Hay algunas entidades del [Gobierno Vasco] que tiene puntos de atención telefónica específicos, como [Kontsumobide] , [Alokabide] , [HABE]

Aunque cada uno de estos [CAU]s o [servicios de atención] tiene un número de teléfono de contacto independiente, muchas de las llamadas se reciben en primera instancia en [Zuzenean 012] donde simplemente se *deriva* a que la persona llame a otro número.

Estas interacciones **restan recursos en [Zuzenean] que podrían dedicarse a proporcionar atención experta** sobre los servicios a los que atiende [Zuzenean] de forma específica.

4.1.2 Multicanalidad

[Zuzenean] proporciona servicio **multicanal**, ofreciendo *-a día de hoy-* servicio por los siguientes [canales]:

- Presencial
- Telefónico (012)
- Electrónico (*buzón de Euskadi.eus*)
- Mensajería instantánea (*telegram*)
- Video

La combinación [contact center] - [CRM] habilitaría funcionalidades extendidas a [zuzenean]:

- La posibilidad de ofrecer **nuevos [canales]** actualmente no disponibles: email, whatsapp, redes sociales, etc.
- La **gestión integrada de las interacciones independientemente del [canal]** por el que se produzcan
- La utilización de **diferentes [canales] en un mismo [caso]** (*ej: iniciar el [caso] en el [canal telefónico] y continuarlo por el [canal presencial] y más tarde por [email]*)



... pero el objetivo más relevante a alcanzar es: **gestionar y agrupar las múltiples [interacciones] por diferentes [canales] en base a [casos] en el [CRM] asociados a la persona**



Hay que recordar que actualmente en el caso de [zuzenean] los [casos] se asocian al [número de teléfono] (*y no a la [persona]*)

El proyecto [NIRE] proporcionará la base para tener una [DB de personas] a la que se puedan *asociar* las [interacciones] en base a [casos]

Una **mayor oferta de [canales]** implica una menor **presión sobre los [canales]** que requieren una **interacción inmediata / en el momento** (*canal presencial y canal telefónico*) puesto que la atención puede **diferirse** en el tiempo para poder ser resuelta de la forma más adecuada, según las necesidades y complicación del caso.

4.1.3 Optimizar la gestión de llamadas recurrentes

En momentos de alta *afluencia* en el [canal telefónico] (*zuzenean 012*), el hecho de que una persona no pueda contactar con una persona del [servicio de atención], implica que con mucha probabilidad se produzca una **re-llamada** en un momento posterior.



Se estima que un alto porcentaje de las llamadas no atendidas (*aprox un 60% de las llamadas recibidas*) son re-llamadas

La congestión del [canal telefónico] y el hecho de no poder contactar con una persona de forma *recurrente* perjudica la debida atención. Sucede además que cuando la persona no es atendida en el 012 intenta llamar a otros números de teléfono o CAU de atención técnica al usuario, colapsando a su vez estas líneas.

Para evitar las llamadas recurrentes, la introducción de tecnología de [contact – center] y [CRM] habilita diferentes opciones:

- Detectar que una llamada es recurrente y **priorizarla** en la *cola* frente a otras
- Si el número ha sido atendido con anterioridad recientemente es muy posible que la llamada tenga que ver con un [caso] abierto o con el mismo [tema] por lo que se puede priorizar la llamada en la *cola* y **transferirla -si es posible- a la persona que ha gestionado las anteriores llamadas** (o al [CAU-ZE] u otros [CAU] si la llamada original se transfirió allí)
- En caso de que las colas de atención estén colapsadas ofrecer una **opción alternativa**:
 - **Concertar una [cita previa telefónica]** para que, si así lo desea, una persona del [servicio de atención] llame a la persona en un momento de menor *carga* de trabajo



Para concertar esta cita se pueden utilizar diferentes opciones:

- Enviar un [SMS] (o *notificación push a la [app NIK/NIRE]*) con un enlace a una aplicación de [cita previa] donde la persona usuaria seleccionará la que más le convenga.
- Transferir a un/una agente que concierte la cita dialogando con la persona usuaria
- Utilizar un [flujo IVR] para concertar la cita
- ... u otras estrategias
- **Dirigir a la persona a otro [canal]** que permita una atención diferida (*ej: indicarle que puede contactar por [email], [mensajería instantánea], etc*)
- **Revisar** las llamadas procedentes de números de teléfono no atendidos y **realizar una acción proactiva** como llamar a la persona que no ha logrado contactar



Probablemente esta llamada *proactiva* requiera una [autorización] por parte de la persona interesada que se puede obtener por ejemplo enviando un [SMS] (o *notificación push a la [app NIK/NIRE]*)

- ... en un futuro incluso se podría **avisar a la persona en su perfil de [NIRE]** y ofrecer la posibilidad de continuar la interacción por medios electrónicos (*chat, email, buzón electrónico, etc*)

4.1.4 Tipificación de las interacciones

La [tipificación de la interacción] (*registrar la temática de la misma en una taxonomía*) es una acción imprescindible en la atención ya que permite tener **datos de calidad** sobre la actividad del [servicio de atención].

En la actualidad la [tipificación de la interacción] es la única acción que realizan las personas que trabajan en [Zuzenean 012] y que se debería seguir realizando una vez introducidas las tecnologías de [contact center] y [CRM] a través de un [nivel 0]

En este sentido, los [CRM] incorporan tecnología que puede ayudar en la tarea de [tipificación]:



En el [canal telefónico], las capacidades de hacer [traducción de voz a texto] (STT = Speech To Text) permiten al sistema ir *pasando* a texto el diálogo entre la persona que llama y el / la agente que interacciona con el.

En base a esta *transcripción* del diálogo mantenido, se pueden utilizar sistemas de [inteligencia artificial] (*ej: detección de entidades, resumen de textos, etc*) para identificar cuál es el [tema] más correcto en el que [tipificar] la interacción

Esta [tipificación] automática en el [contact center] – [CRM] se puede utilizar para:

- *Dirigir* la llamada a recursos de [zuzenean 012] expertos en el [tema] o que hayan tratado llamadas sobre este tema de forma reciente o en mayor número (*y que por tanto tienen un conocimiento más fresco o reciente*)
- Que al personal de Zuzenean de reciente incorporación, atienda llamadas sobre [temas] concretos puesto que son necesarios meses para adquirir conocimientos en determinados [temas] complejos, consiguiendo de esta forma una *incorporación* de las personas al servicio más gradual

4.1.5 Grabación de llamadas

Actualmente en [Zuzenean] NO se graban las llamadas, pero cabe la posibilidad de que en un futuro se decida hacerlo en todos los niveles de atención (N0 + N1) o bien en solo alguno de ellos con diversas finalidades:

- Mejora de la calidad del servicio
- Disponer de evidencias ante quejas / reclamaciones por parte de la ciudadanía usuaria
- Utilizar [IA] para hacer un resumen automáticamente de la [interacción] que automáticamente es asociada al [caso] añadiendo de esta forma más información contextual.

4.1.6 Gestionar la proactividad

Los sistemas [contact center] – [CRM] se aplican para gestionar la interacción que “entra” por cualquiera de los [canales] (*presencial, telefónico, chat, etc*), pero también pueden ser utilizados para hacer [campañas] proactivas en las que [zuzenean] en este caso, proactivamente contacta con personas determinadas o colectivos por ejemplo para informarles de algo.

Los escenarios son múltiples:

- Enviar, previo consentimiento, una simple [**encuesta de satisfacción**] después de que se cierre un [caso].
- [**Campañas**] de información: Informar de la apertura de una nueva convocatoria de ayudas a aquellas personas de las que se tenga constancia que la han solicitado en convocatorias anteriores o en casos más avanzados a aquellas personas que tras un *perfilado* se ha determinado que pueden ser beneficiarias de la ayuda.
- Ayudar a las personas que se detecta que han **abandonado un trámite digital**:
 1. Se detecta que una persona no ha completado un trámite digital (*por ejemplo, una solicitud*)
 2. La información llega al [CRM] y se le contacta (*SMS, notificación PUSH, email...*): hemos visto que no has completado la solicitud: **¿te podemos ayudar?**
- **Evitar la presión sobre los [centros de atención] adelantándose a la necesidad**
 1. Se identifica que a una persona se le ha caducado un certificado / carnet... o va a necesitar un servicio (*ej: pedir una ayuda por hijo*)
 2. La información llega al [CRM] y y se le contacta (*SMS, notificación PUSH, email...*): hemos visto que va a ocurrir X: **¿podemos concertar una cita?**

4.1.7 Facilitar el acceso a la base de datos de conocimiento

En el caso de [Zuzenean] la [base de conocimiento] que utilizan las personas que trabajan en el servicio se basa en:

- El [Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos] (CCSP) *-que se publica como los [trámites] de la [sede electrónica]*
- Algunos [sitios web] y páginas web departamentales
- Información interna *(no publicada en euskadi.eus)*



La estrategia en [zuzenean] es que la [base de conocimiento] que utilizan las personas agentes sea información publicada en [euskadi.eus] por lo que en general esta información NO se gestionará con las herramientas [CRM] sino con las herramientas de gestión de la [presencia web]

... únicamente la información interna *(no publicada en euskadi.eus)* se podría gestionar en el [CRM]

En cualquier caso, lo importante *-desde el punto de vista de los servicios de [atención ciudadana]-* es el acceso a esta [base de conocimientos] desde las herramientas [CRM] y en este punto son fundamentales las herramientas basadas en [IA] y específicamente en [LLM]s (*large language models*) que proporcionan un [interfaz conversacional] al acceso a las [bases de conocimiento]



En este ámbito del acceso a las [bases de conocimiento] utilizando [IA] (LLM), durante 2023 y 2024 se ha trabajado en una [prueba de concepto] (POC) en la que se ha implementado un [interfaz conversacional] en [MS TEAMS] (*zuzenean copilot*) que se basa en la información del [Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos] así como en la información publicada en algunos [sitios web] departamentales

4.1.8 Datos analíticos

La incorporación de tecnología [contact-center] / [CRM] genera gran cantidad de **datos** que convenientemente explotados pueden convertirse en **información** muy valiosa para la gestión del servicio.

La gestión de estos datos y su transformación en información operativa es un **trabajo técnico experto** que requiere de grandes conocimientos de bajo nivel sobre el origen y significado de los datos para diseñar y construir operaciones de **extracción y transformación** (ETL = *Extraction and Transformation Logic*) que generen **conocimiento** (*insights*) sobre el desempeño del servicio

Este conocimiento se puede utilizar para:

- **Tomar decisiones operativas** sobre la organización del servicio
- **Identificar oportunidades** de mejora o sobre la provisión de nuevos servicios



En este ámbito hay que tener en cuenta que actualmente se está trabajando en el [**Observatorio de Administración Digital**] (*expediente de contratación EJIE-080-2024*) que tiene como objetivo crear un [data-lake] con datos analíticos de diferentes sistemas de la [Administración Digital] (*tramitación, atención a la ciudadanía, presencia digital, etc*) y a partir de estos datos crear [**cuadros de mando**] que sean la base para la **toma de decisiones** informadas en base a datos (*indicadores*)

Es decir, los [datos analíticos] del [contact center] / [CRM] se han de integrar con el [Observatorio de Administración Digital]

Otros usos avanzados:



En el [canal telefónico], las capacidades de hacer [traducción de voz a texto] (STT = Speech To Text) permiten al sistema ir *pasando* a texto el diálogo entre la persona que llama y el / la agente que interacciona con él

En base a esta *transcripción* del diálogo mantenido, se pueden utilizar sistemas de [inteligencia artificial] para **resumir** este diálogo y dejar constancia del mismo en el [caso]

5 Objeto del contrato

Provisión de licencias Salesforce y Servicios de desarrollo evolutivos del front-end de atención a la ciudadanía

5.1 Provisión de licencias Salesforce

Actualmente el servicio de [atención a la ciudadanía] del [Gobierno Vasco] tiene las siguientes licencias Salesforce:

Tipo de licencia	Número
Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition	45
Business Rules Engine - Public Sector Foundation Advanced (6K calls/annum)	2

Se identifican dos necesidades en este punto:

Objetivo / Necesidad		Requisitos a nivel de [licenciamiento Salesforce]	
1 Avanzar en el despliegue de los escenarios / casos de uso descritos anteriormente	→	Necesidad	Licenciamiento necesario
		Avanzar en la multicanalidad	Digital Engagement
		Avanzar en el uso de [IA]	AgentForce
		Avanzar en escenarios de proactividad	Marketing Cloud
2 Se prevé un crecimiento en el número de personas en la [atención a la ciudadanía] del [Gobierno Vasco]	→	Actualmente se dispone de 45+2 licencias “base” que se aumentarían a 60 + 2	

Con lo anterior, las [licencias Salesforce] a proporcionar en el ámbito del contrato serían:

	Tipo de Licencia	Modo de provisión	Número
Base	Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition	MANTENIMIENTO licencias existentes	45
	Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition	NUEVAS licencias	25
Multicanalidad Digital Engagement	Digital Engagement - Enterprise Edition	NUEVAS licencias	10
	Digital Engagement - WhatsApp Outbound Messages (1,000)	NUEVAS licencias	5
IA	Dotar de (Agentforce Service Assitant) a los usuarios de licencias de Public Sector Foundation	NUEVAS licencias	5.000 conversaciones / 6 meses
Proactividad	Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	NUEVAS licencias	1
	Sender Authentication Package - Corporate Editio	NUEVAS licencias	1
	SSL Certificate - Corporate Edition	NUEVAS licencias	4
	Additional Contacts (1,000) - Corporate Edition	NUEVAS licencias	40



- La cuantificación del número de licencias [Agentforce Service Assistant] se basa en las aproximadamente 26.500 interacciones telefónicas mensuales de las que se estima que un 3% podrían utilizar [Agent Force Service Assistant] lo que serían unas 795 interacciones / mes = 4.770 interacciones / 6 meses (se toma 5.000 para el cálculo)
- La **activación** de las [licencias] será como sigue:
 - Las licencias **base** se activarán en el **momento de adjudicación del contrato**
 - Las licencias ligadas a funcionalidades de **multicanalidad** e **IA** se activarán en **Octubre 2025**
 - Las licencias ligadas a funcionalidades de **proactividad** están **vinculadas a la viabilidad de la implementación** de [casos de uso] de proactividad de forma que **se valorará** su adquisición y activación en caso de ser necesario a lo largo del contrato.
- La **duración máxima** de las [licencias] será hasta la **finalización del contrato**

5.2 Servicios Profesionales en el ámbito de la Atención a la Ciudadanía

En el [punto 4: Descripción de los Servicios Profesionales], con el objetivo de que los ofertantes tengan una idea de los servicios a proporcionar, se describen algunos escenarios que ya se han implementado o que se pueden llegar a implementar

! La descripción es **únicamente a modo ilustrativo de los servicios que se podrían llegar a proporcionar: los escenarios a implementar finalmente se irán identificando y definiendo durante la provisión de servicios.**

Esta descripción es la base para que las empresas ofertantes evalúen su adecuación al objeto del contrato en términos de capacidad, perfiles profesionales, etc.

En este punto, las empresas ofertantes deben proponer perfiles profesionales con las competencias adecuadas para la provisión de los servicios a proporcionar



Los [servicios profesionales] ejecutados en el marco del presente expediente de contratación - *como ya se ha introducido*- se proporcionarán en forma de **[sub-proyectos] de [alcance] y [coste] cerrados**

El [ciclo de vida] de estos sub-proyectos es el siguiente:

1. Desde [EJIE] se trasladará la **necesidad** de trabajar en un [sub-proyecto] en forma de **[alcance] documentado** con un nivel de detalle suficiente como para que la empresa adjudicataria del presente [expediente de contratación] pueda hacer una **estimación**
2. La empresa adjudicataria hará una **planificación** vinculante en los siguientes parámetros:
 - a. Recursos: jornadas / perfil (*de entre los ofertados*)
 - b. Calendario
 - c. Coste teniendo en cuenta las [jornadas/perfil] y los [precios/perfil] ofertados (*ver PCP*)
 - d. Riesgos
3. [EJIE] revisará la propuesta, solicitará aclaraciones / modificaciones a la [planificación] y finalmente en el momento que se considere adecuada, se **aceptará**
4. La empresa adjudicataria de **ejecutará** el trabajo en las condiciones planificadas en [2]

Se facturará al [contrato] en función de los [hitos] pactados en la [planificación] siempre que exista una **aceptación por parte de [EJIE] de los [entregables]** asociados



Los [servicios profesionales] (*los sub-proyectos en este ámbito*) NO presuponen una facturación predefinida, sino que se únicamente se facturarán servicios solicitados por EJIE, valorados y entregados por el proveedor en las condiciones acordadas con EJIE y efectivamente aceptados por EJIE

6 Contenido de la Oferta Técnica

La [propuesta técnica] será utilizada para evaluar el entendimiento del servicio a prestar en base a lo especificado en el presente documento de condiciones técnicas



El contenido de la propuesta debe seguir obligatoriamente el siguiente índice
(las ofertas que NO sigan este índice serán descartadas)

Índice de la propuesta

1. Resumen y elementos diferenciales de la oferta

2. Servicios Profesionales

Utilizando como base el punto [4 - Descripción de Servicios Profesionales] **desarrollar** (*profundizar*) en cada uno de los [casos de uso] o **proponer otros nuevos**

Lo anterior se haría desde un punto de vista funcional / técnico detallando la solución propuesta

3. Aproximación de Gestión y Ejecución de los sub-proyectos de Servicios Profesionales

Describir la aproximación de gestión y ejecución propuesta de estos [sub-proyectos] en base al [ciclo de vida] de los [sub-proyectos] detallado anteriormente en el presente documento:

1. Desde [EJIE] se trasladará la **necesidad** de trabajar en un [sub-proyecto] en forma de [alcance] **documentado** con un nivel de detalle suficiente como para que la empresa adjudicataria del presente [expediente de contratación] pueda hacer una **estimación**
2. La empresa adjudicataria hará una **planificación** vinculante en los siguientes parámetros:
 - a. Recursos: jornadas / perfil (*de entre los ofertados*)
 - b. Calendario
 - c. Coste teniendo en cuenta las [jornadas/perfil] y los [precios/perfil] ofertados (*ver PCP*)
 - d. Riesgosse incluirá también un [calendario de facturación] de los trabajos
3. [EJIE] revisará la propuesta, solicitará aclaraciones / modificaciones a la [planificación] y finalmente en el momento que se considere adecuada, se **aceptará**
4. La empresa adjudicataria de **ejecutará** el trabajo en las condiciones planificadas en [2]
Se facturará al [contrato] en función de los [hitos] pactados en la [planificación] siempre que exista una **aceptación por parte de [EJIE] de los [entregables]** asociados