Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

[Administración Digital]

Adquisición de Licencias Salesforce para la Atención a la Ciudadanía del Gobierno Vasco

Atención a la Ciudadanía

Expediente de Contratacion EJIE-2026-034

Pliego de Condiciones Técnicas

Marzo 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, 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.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	Marzo 2026	Versión Inicial	Alex Lara	Juanjo Villa

índice

1	**Contexto**	**3**
1.1	Organización	3
1.1.1	EJIE	3
1.1.2	Gobierno Vasco	4
1.1.3	Relación [Gobierno Vasco] <-> [EJIE]	5
1.2	Marco Normativo	6
1.2.1	Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco	6
1.2.2	Atención integral multicanal a la ciudadanía y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos	7
1.3	Marco Estratégico	8
1.3.1	Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital (ARDATZ 2030)	8
1.3.2	Plan de Transformación Digital (Eraldaketa Digitala)	9
1.3.3	Gobernanza del dato	10
2	**Descripción de la necesidad y situación actual**	**11**
3	**Objeto**	**1**
3.1	Licencias	2
3.1.1	Necesidades de licenciamiento en Junio 2026 para un periodo de 6 meses	2
3.1.2	Necesidades de licenciamiento en Enero 2027 para un periodo de 6 meses	3
3.1.3	Necesidades de licenciamiento en Junio 2027 para un periodo de 6 meses	4
3.2	Capacidad Opcional	5
3.3	Resumen de la activación de licencias en el tiempo	1

1 Contexto

1.1 Organización

1.1.1 EJIE

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

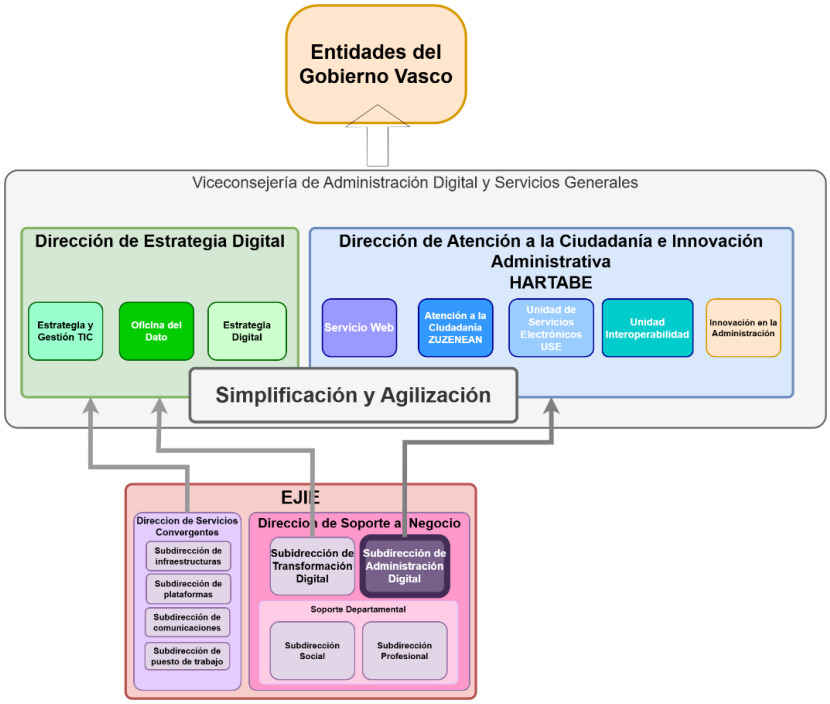
- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

A nivel organizativo, y en lo que afecta al objeto del presente [Documento de Condiciones Técnicas], EJIE se estructura tal y como se muestra en la figura:



La Dirección de Estrategia Digital, también de la Viceconsejería de Administración Digital y Servicios Generales es responsable de las [**plataformas horizontales**] siendo el [Sistema de Gestión de Esperas en delegaciones de atención presencial] una plataforma utilizada por diferentes entidades:

- **Zuzenean**: responsabilidad de La Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa (HARTABE)
- **Lanbide**
- **Alokabide**
- **Justizia**
- …

La subdirección de [Administración Digital] dentro de la [Dirección de Soporte al Negocio] de [EJIE] es la entidad responsable de todos los servicios relacionados con la **Atención a la Ciudadanía**

1.1.2 Gobierno Vasco

En el [Gobierno Vasco], las entidades que van a utilizar los servicios contratados en el presente expediente de contratación son:

- **Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno**

Viceconsejería de Administración Digital y Servicios Generales

En lo que afecta al presente proyecto, es responsable de:

- La [estrategia digital]
- La [transformación digital], la [innovación] y la [simplificación] de [servicios públicos] y [agilización] de [procesos internos]
- La [Administración Digital]
- La [Atención a la Ciudadanía] multicanal

Dirección de Estrategia Digital

En lo que afecta al presente proyecto, es responsable de:

- La coordinación de proyectos comunes de interés estratégico en [transformación digital]
- La Definición, desarrollo, implantación y mantenimiento de las [**plataformas tecnológicas**] que dan soporte a los servicios de la administración digital
- Dirigir y coordinar la estrategia de inteligencia artificial
- Liderar y desplegar la estrategia de la [gobernanza de los datos]

Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa (HARTABE)

- Establecer el [modelo de gestión] de los [servicios electrónicos]
- Dirigir, organizar, coordinar y supervisar el [modelo de presencia] en internet
- Declarar, gestionar y mantener los servicios comunes de [tramitación electrónica]
- Gestionar los servicios corporativos transversales de [atención a la ciudadanía]
- Supervisar y evaluar la [transformación digital] de los [servicios públicos]

- **Departamentos, Organismos Autónomos, Entes y en general entidades dependientes del [Gobierno Vasco]**

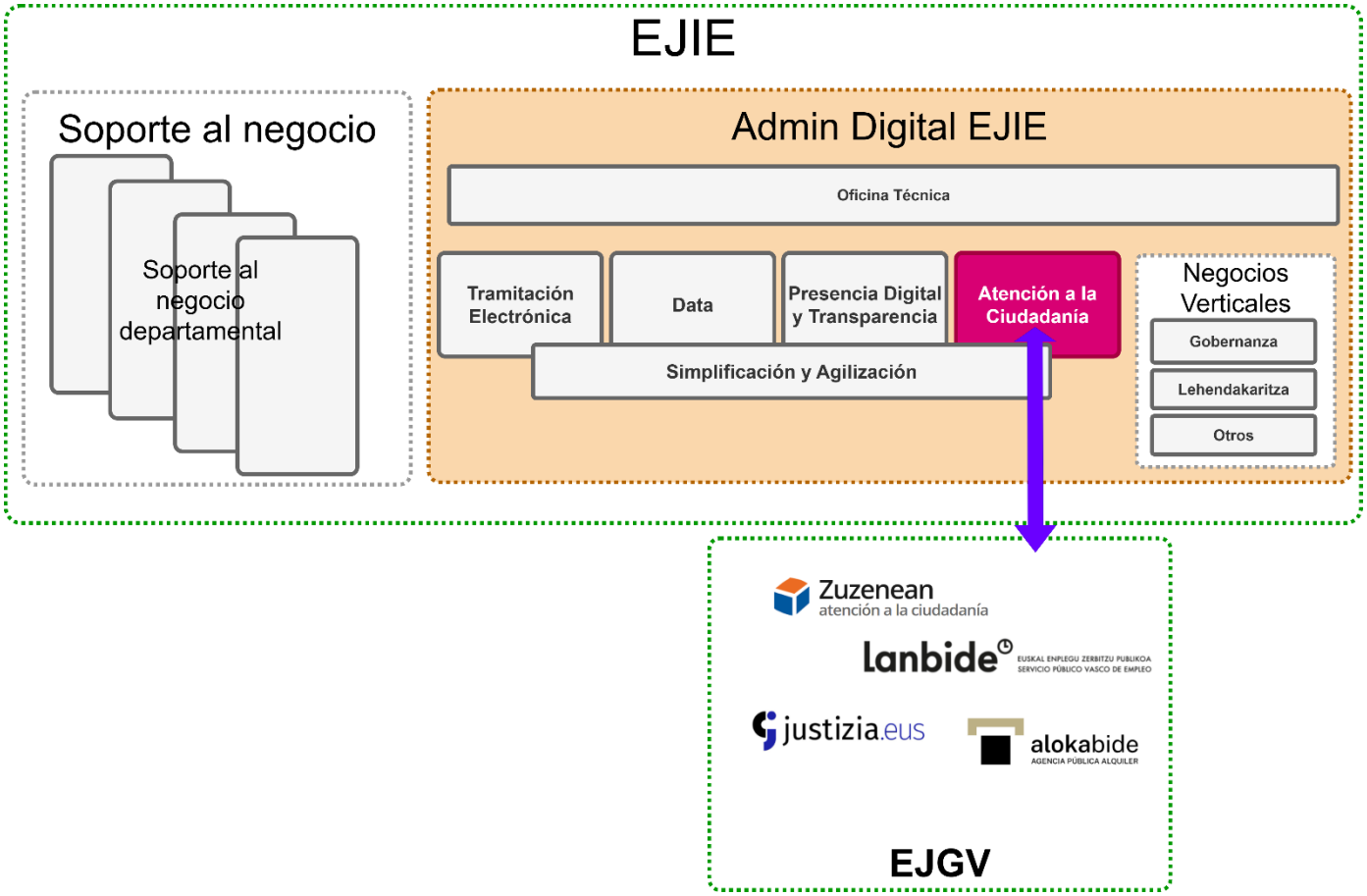
Se distinguen tres grupos de entidades:

Tipo de entidad	Entidades afectadas
[Administración General de la CAPV]	– Gobierno Vasco y sus dptos.
[**Administración Institucional de la CAPV**]	– [Organismos Autónomos] – [Entes Públicos de Derecho Privado] Ej: Osakidetza, EITB, IVAP, SPRI, etc
[Sector Público de la CAPV]	– Administración General de la CAPV – Administración Institucional de la CAPV – Otras entidades donde el Gobierno Vasco tiene participación o control, como [sociedades mercantiles] públicas, [fundaciones] del sector público, [consorcios], etc Ej: EJIE, BIOEF….

La [**Atención a la ciudadanía**], es **transversal a las entidades del [Gobierno Vasco]**

1.1.3 Relación [Gobierno Vasco] <-> [EJIE]

Con la base del contexto organizativo anterior, la mayor parte del *peso* se concentra en las entidades señaladas en la figura y con las líneas de coordinación indicadas:



1.2 Marco Normativo

1.2.1 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

1.2.2 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.

1.3 Marco Estratégico

1.3.1 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]

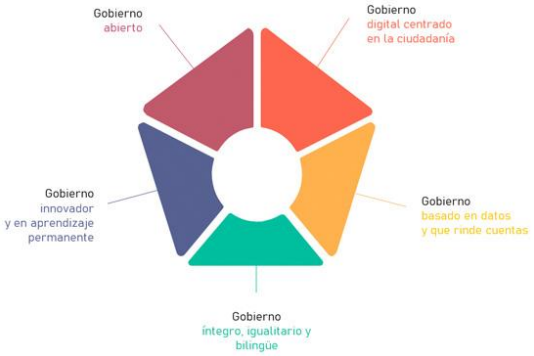
La [Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE] ha definido el Marco normativo para el Gobierno Digital (Digital Government Policy Framework- DGPF) que está constituido por seis dimensiones:

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 organizacional
	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

… y en particular la **atención a la ciudadanía integral y multicanal**

1.3.2 Plan de Transformación Digital (Eraldaketa Digitala)

La [Transformación Digital] es una palanca de **cambio estructural** que redefine la manera en que se conciben y prestan los [servicios públicos].

Avanzar hacia una [**Administración digital]** implica asumir un **liderazgo** que va más allá de incorporar soluciones tecnológicas, y trabajar en **transformar la forma en que se aporta valor a las personas y se resuelven sus necesidades**.

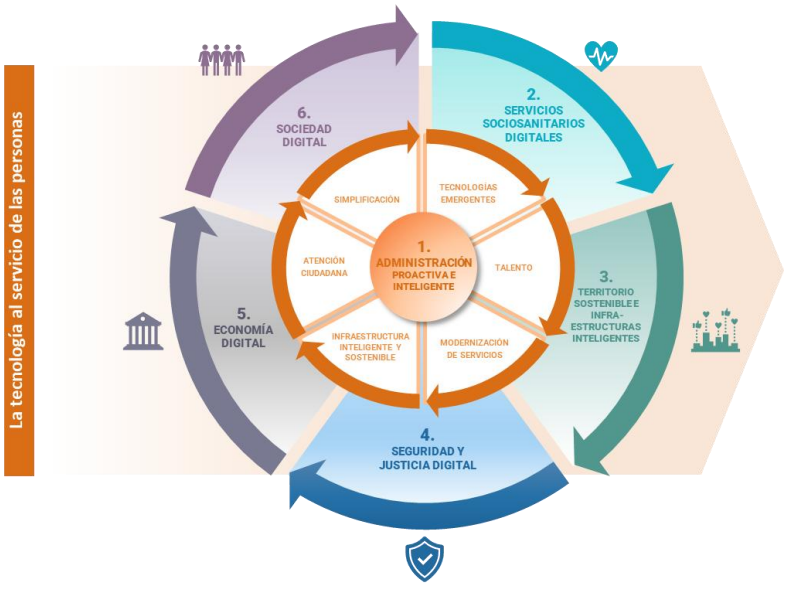
Este cambio exige **evolucionar hacia una cultura digital basada en la colaboración interna, la agilidad y la proactividad en la prestación de servicios a la ciudadanía**, donde la innovación no sea un proyecto aislado, sino un principio rector en todo el Gobierno

El presente [Plan de Transformación Digital] toma el testigo del anterior [Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación (PETIC) 2021-2024] con el objetivo de dotar al [sector público de la CAE] de la motivación, capacidades y recursos para prestar [servicios públicos] de calidad a la sociedad vasca, aprovechando las oportunidades que ofrece la innovación y la tecnología, consolidando una administración accesible y cercana, que responde con agilidad a las necesidades de las personas, las empresas y las organizaciones que precisan sus servicios.

Los principios rectores del plan son:

[1]-Cercanía y Facilidad	▪ Servicios accesibles y sencillos ▪ Una administración que **escucha**, informa, actúa y acompaña a las personas
[2]-Liderazgo Digital	▪ **Liderazgo** en el [sector público de la CAE] que promueva un **cambio** para responder con agilidad a los retos sociales y económicos ▪ Consolidar euskadi como **referente** en servicios de vanguardia a la sociedad vasca
[3]-Colaboración y Compromiso Compartido	▪ **Cooperación** impulsando el trabajo en red, la corresponsabilidad y la **participación activa**
[4]-Confianza y Protección	▪ Garantizar **derechos fundamentales**, seguridad y fiabilidad en cada interacción digital
[5]-Innovación y Mejora Contínua	▪ Incorporar **nuevas tecnologías y metodologías** para anticipar y hacer frente a las necesidades de las personas usuarias
[6]-Eficiencia y Sostenibilidad Financiera	▪ Garantizar el equilibrio entre la necesidad constante de innovación, impacto social y sostenibilidad económica de la inversión en tecnología

Los [ejes] y [ámbitos] de actuación del plan se resumen en la siguiente figura:



El proyecto se encuadra en el **[EJE 1]-Administración Proactiva e Inteligente**

1.3.3 Gobernanza del dato

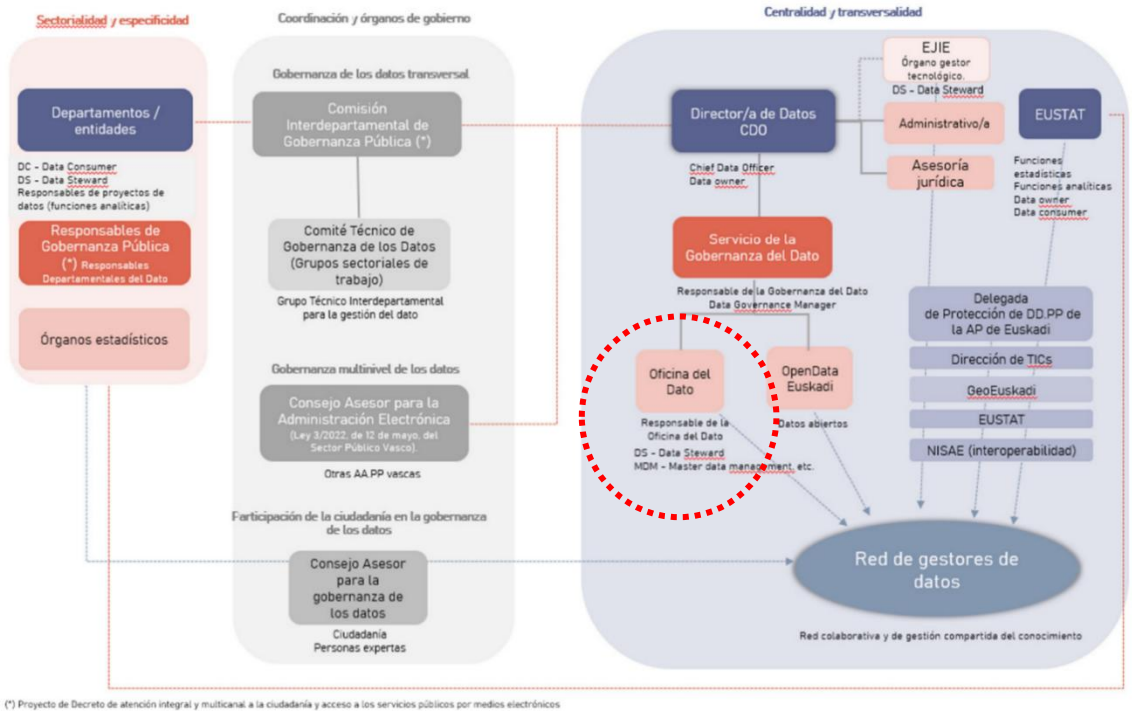
El 19 de diciembre de 2023 el Consejo de Gobierno Vasco aprobó la Estrategia de gobernanza de los datos del sector público de la CAE cuyo propósito es avanzar en la **madurez de los datos**, de forma que sea posible un sector público de la CAE

- Con altas **capacidades analíticas y predictivas** que permitan tomar **decisiones ágiles basadas en datos** («Gobierno data-driven» o Gobierno guiado por los datos)
- Que haga un **uso generalizado e inteligente de los datos** (*uso institucionalizado y transversal*)

La Estrategia de [Gobernanza de los Datos] se aplicará a todos los datos que se ajusten a las siguientes categorías:

- Datos de ciudadanía
- Datos de personas empleadas
- Datos de servicios y procedimientos
- Datos de hechos digitales, feedback de usuarios/as de los servicios públicos, etc.
- Datos para la confección de información presupuestaria y contable
- Datos referidos al cumplimiento de obligaciones legales y/o ejercicio de potestades administrativas
- Datos recogidos por dispositivos de sensorización (IoT), redes de sensores y de medición
- Datos de encuestas y sondeos
- Datos geográficos
- Datos y recursos lingüísticos, en especial aquellos relacionados con el euskera
- Datos para informes regulatorios ad-hoc o periódicos
- Datos para su apertura y reutilización pública (*opendata*)
- Datos estadísticos determinados en las leyes y programas estadísticos
- Cuadros de mando
- Observatorios
- Datos obtenidos de fuentes externas a la organización
- Cualquier otro dato que se determine

La entidad responsable de la gobernanza de los datos y de la información es la Oficina del Dato dependiente de la Dirección de Estrategia Digital del Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno y que tiene la siguiente estructura organizativa:



2 Descripción de la necesidad y situación actual

El [Gobierno Vasco] ha diseñado un [RoadMap] para avanzar en el [Servicio de Atención a la Ciudadanía] del [Gobierno Vasco] (Zuzenean) hacia una atención:

- Mas **accesible** y **siempre disponible**: multi / **omni canal** y **24 x 7**
- Más **útil**: más y mejores servicios
- **Personalizada**: adaptada a mi contexto y necesidad específica
- **Proactiva**: me ofrece servicios que puedo necesitar
- Que se apoya en la **inteligencia artificial** para:
  - Proporcionar **mejores servicios** a la ciudadanía y empresas
  - **Ayudar** en su trabajo a las personas trabajadoras de [Zuzenean]

El proyecto se *apoya* en dos [**proyectos estratégicos**] que están abordando las [administraciones públicas] vascas:

dena	Una app que permitirá a las personas **acceder de forma sencilla** a sus datos en todas las administraciones vascas (expedientes, pagos, títulos, certificados, etc.).
Basque EUDI Wallet	Una app para: ▪ **Identificarse** ▪ **Firmar** ▪ **Presentar credenciales digitales** como la tarjeta de Osakidetza, el carnet del polideportivo o el título de euskera.

A continuación, se detallan cada una de las fases del proyecto:



MILESTONE 1: Nivel 0 del canal telefónico

Servicio de desborde del 012 atendido por agentes del CAU-ZE (CAU de Servicios Electrónicos de EJIE) para absorber picos de llamadas

En funcionamiento

Impacto Menos llamadas perdidas y mejor nivel de atención del 012.

Detalle Despliegue de un [servicio de desborde] de llamadas en el [N1 Telefónico Zuzenean] (012) atendido por personas del [CAU-ZE] proporcionado por [EJIE]

Objetivo: Mejorar el número de llamadas atendidas por el [012] (*hasta diciembre 2025 se atendían el 30%-35% de llamadas: se perdían el 70%-65% de llamadas*)

Registrar las interacciones asociadas al número de teléfono llamante

> ⓘ No se dispone de una [DB de personas usuarias] (*ciudadanía / empresas*) así que las [interacciones] **NO se pueden asociar a una [persona]**
>
> … de momento **las [interacciones] se asocian al [teléfono llamante]** de forma que si vuelve a llamar, a la persona agente de [zuzenean] le aparece en pantalla el **histórico de interacciones**

El [N0] atendido por el [CAU-ZE] **no sustituye las funciones del [N1] (012)** ya que sus funciones son únicamente:

- **Registro** de la llamada (*asociada al número de teléfono*): asunto por el que llama
- Proporcionar **información básica** proporcionada por el [N1] (012) sobre asuntos recurrentes
- **Filtrar** llamadas que [zuzenean] no puede atender (*ej: están dirigidas a otra administración*)
- **Centralita**: derivar llamadas sobre incidencias técnicas al [CAU-ZE] o derivar la llamada a una extensión

… cuando la atención requiere una atención especializada / personalizada, la llamada se pasa al [N1-012]

… si el [N0] no puede *pasar* la llamada al [N1-012] porque no hay agentes especializados disponibles se crea una **tarea de callback** para que el [N1-012] **llame proactivamente** a la persona



Milestone 2: Agentes + IA

Dotar al personal de atención a la ciudadanía de **herramientas IA** que agilicen el acceso a información y el seguimiento de casos e interacciones

Impacto Respuestas más **rápidas** y de mayor **calidad**

Detalle Dotar a las personas que atienden el [N1] (012) de funcionalidades [IA] que les permitan:

- Tener un **resumen** de la [interacción] en base a una transcripción del diálogo y a un resumen generado por la IA
- Utilizar la IA como **asistente** para **obtener automáticamente una posible respuesta** en base al resumen de la interacción generado por la IA
- Posibilitar a la persona del [N1] (012) acceder a la [base de conocimiento] de forma **conversacional** (IA)

Milestone 3: Multicanalidad



Desplegar **nuevos canales** (WhatsApp y webchat) con agentes virtuales IA para atención 24x7.

Registrar la interacción y, si queda pendiente, generar automáticamente una **tarea** para cierre por el servicio de atención.

Impacto

Atención más accesible y siempre disponible

Detalle

Objetivo: Abrir nuevos canales (whatsapp / telegram) atendidos por [agentes virtuales] (IA) lo que permitirá tener un servicio de atención **siempre disponible** (24x7)

Se utiliza [IA] ya que el [N1] (012) no tiene actualmente capacidad para atender nuevos canales

En un futuro es posible (*en función de las capacidades del servicio*) se puede pasar a un modelo mixto en el que trabajan personas e IA

Se reutilizan en el canal whatsapp y telegram los [agentes IA] construidos en el [milestone 2] para uso interno por parte del servicio [N1] (012)

Las [interacciones] quedan **registradas** asociadas al número de teléfono llamante y en el caso de que la [IA] ***detecte* que una interacción se ha quedado sin respuesta** puede **crear automáticamente un [caso] pendiente de [call-back]** por parte de una persona del servicio [N1] (012)

ⓘ Recordar que en esta fase aún no se dispone de una [DB de personas usuarias] así que la interacción solo se puede asociar al [número de teléfono]

Milestone 4: DB de Personas Usuarias



Crear una base de datos de personas e **histórico de interacciones** ('memoria' de contactos con Zuzenean).

Reto: base compartida entre administraciones para servicios comunes; DENA es pieza clave.

Impacto

Atención **realmente personalizada**: la administración 'me conoce' y no me pide lo mismo varias veces

Detalle

Crear una [DB de personas] de manera que se pueda:

- **Asociar** las [interacciones] a una [persona] (*y no a un [número de teléfono] como hasta ahora*)
- Tener un **registro de todas las [interacciones]** de una [persona] por cualquier [canal]

Este milestone es clave puesto que permite la *activación* de los siguientes milestones y proporcionar servicios realmente personalizados



Milestone 5: Basque EUDI Wallet

Habilitar **identificación y firma segura en cualquier canal** (presencial, telefónico, electrónico, WhatsApp, etc.).

Impacto Identificación sencilla con app móvil que habilita **servicios personalizados.**

Detalle [Basque EUDI Wallet] va a habilitar **identificar** a las [personas] en cualquier [canal] (*telefónico, presencial, whatsapp…*)

… esto junto con la [DB de personas] creada en el [milestone 4] va a permitir la provisión real de **servicios personalizados**



Milestone 6: Buzón Electrónico

Integrar el buzón electrónico en la herramienta CRM de atención a la ciudadanía, para que las interacciones por este canal también queden registradas en el perfil del usuario.

Impacto Posibilidad de elegir canal y cambiar entre ellos sin perder el hilo.

Detalle Actualmente el [buzón electrónico] está implementado en base a las herramientas de tramitación electrónica (*toolkit de formularios para el frontal y Tramitagune para el back*)

Esto implica algunos problemas:

- Las [interacciones] **se "tratan" como [expedientes]** (*y no todas las [interacciones] por el [buzón] deben generar [expedientes]*)
- Las [interacciones] **NO quedan registradas** asociadas a la [persona] con el resto de [interacciones] por otros [canales] (*telefónico, presencial, whatsapp…*)
- No es posible "saltar" a otros [canales] (*ej: email*)

Objetivo: Implementar el [canal electrónico] en [Salesforce] habilitando la relación utilizando [email] y el "salto" entre [canales] dentro de un [caso]



Milestone 7: Despliegue Presencial

Integrar el canal presencial en el CRM. Todos los canales (telefónico, presencial, electrónico, email, WhatsApp, webchat) quedarán **unificados y las interacciones se registrarán asociadas a la persona**.

Impacto **Experiencia omnicanal coherente**: cambiar de canal sin repetir información.

Detalle **Objetivo**: Desplegar [Salesforce] en el [canal presencial] de forma que se empiecen a **registrar las interacciones** asociadas a la [persona] (*que previamente se ha tenido que identificar utilizando [Basque EUDI Wallet]*)



Milestone 8: Visión 360º de Personas y Empresas

Integrar en el CRM información de expedientes (NIRE Karpeta), aplicaciones sectoriales (Educación, Vivienda, Seguridad…) y DENA (con consentimiento explícito).

Impacto Atención de mayor **calidad**, **contextualizada** y más útil para el servicio de atención.

Detalle **Objetivo**: Integrar en [Salesforce] información de negocio sobre la personas

- Mi Carpeta
- Datos de negocios verticales (*vivienda, educación, etc*)

Esto permitirá a las personas del [servicio de atención a la ciudadanía] tener en el mismo entorno (Salesforce) acceso rápido a información sobre la [persona] que están atendiendo para dar un servicio más personalizado y contextualizado

ⓘ Se pueden plantear incluso escenarios *ambiciosos* (*pero complejos*) en los que la persona del [servicio de atención] puede solicitar [consentimiento] para **acceder temporalmente** a parte de los [datos] en [DENA] de una [persona]



Milestone 9: Servicios donde se demandan

Integrar webchat en el lugar donde se realizan trámites o se consulta su estado (p. ej., NIRE Karpeta) para ofrecer ayuda contextual.

Impacto Ayuda justo donde surgen las dudas.

Descripción **Objetivo**: Ayudar a la [persona] in-situ en el lugar donde necesita la ayuda:

En NIRE Karpeta	Si la persona está consultando [NIRE Karpeta] y tiene una duda
En la solicitud	Si una persona esta rellenando una [solicitud] y tiene una duda en es momento

En ambos casos la persona tendría dos opciones:

- Contactar con una persona de [zuzenean] via [web chat] (*siempre que el servicio tenga capacidad para ello*)
- Utilizar los [agentes IA] construidos en el [milestone 2] y que utilizan la [base de conocimiento] e información contextual de [NIRE Karpeta]



Milestone 10: Servicios Proactivos

Ofrecer servicios de forma proactiva en base al conocimiento de la persona disponible en el CRM y Dena.

Impacto Administración más cercana: se anticipa y acompaña a las personas.

Detalle **Objetivo**: Utilizar el conocimiento que se tiene de la [persona] en base a:

- Interacciones anteriores registradas en el sistema
- Preferencias de intereses registradas en [DENA]
- Datos de [sistemas verticales de negocio] (*ej: vivienda, educación, desarrollo económico…*)

… con esta información **avisar proactivamente** a las [personas] sobre ayudas, información, eventos, etc que pueda ser de su interés

3 Objeto

Provisión de [licencias Salesforce] para el despliegue del [RoadMap] de evolución de la [Atención a la Ciudadanía] del [Gobierno Vasco]



Ver el [anexo I] del [pliego de condiciones administrativas] donde se encuentra el [modelo de proposición económica]



Todo lo relativo a **servicios de construcción y mantenimiento** alrededor de la [Atención a la Ciudadanía] **NO está dentro del alcance del presente [expediente de contratación]** puesto que está ya ontratado en el [expediente de contratación EJIE-064-2025 (Lote 5) = Servicios de Oficina Técnica y de Mantenimiento de las aplicaciones de la Subdirección de Administración Digital en modalidad AMS] donde se proporcionarán servicios de:

- Operación de negocio
- Evolutivo
- Consultoría

En el ámbito del contrato se provisionarán:

Licencias	El [RoadMap] detallado anteriormente determina las **necesidades de adquisición de [licencias Salesforce] en el tiempo a lo largo del año 2026, 2027 y 2028** de forma que para **la activación de licencias se producirá en diferentes momentos** en función de las necesidades. ▪ Primera activación en [Junio 2026] por un periodo de 6 meses desde [Junio 2026] hasta [Diciembre 2026] ▪ Segunda activación en [Enero 2027] por un periodo de 6 meses desde [Enero 2027] hasta [Junio 2027] ▪ Tercera activación en [Junio 2027] por un periodo de 6 meses desde [Junio 2027] hasta [Diciembre 2027]
Servicios profesionales expertos Salesforce (Servicio Salesforce CTO)	Apoyo directo al proyecto de **servicios profesionales expertos proporcionados directamente por [Salesforce] (CTO=Chief Technology Officer)** para asegurar el alineamiento de [Salesforce] de los desarrollos contratados por [EJIE] en el [expediente de contratación EJIE-064-2025 (Lote 5) = Servicios de Oficina Técnica y de Mantenimiento de las aplicaciones de la Subdirección de Administración Digital en modalidad AMS]

3.1 Licencias

3.1.1 Necesidades de licenciamiento en Junio 2026 para un periodo de 6 meses

En [Junio 2026] se activarán las siguientes funcionalidades por un periodo de 6 meses (*hasta Diciembre 2026*)

Area	Tipo de Licencia	Número licencias
Contact Center	Public Sector Foundation	90
	Agentforce for Public Sector Add-on - Enterprise Edition	90
	AgentForce Contact Center Digital	90
	Flex Credits (100k)	20
	Service Cloud Voice - Enterprise Edition	90
DataCloud	Customer Data Cloud Starter - Enterprise Edition	1
Data -Integration	Mulesoft (x2 Cores PRO / x2 Cores PRE > 1 Millones de llamadas API)	1
Compliance	Salesforce Shield (tratamiento de datos)	1
Cuadro de Mando	Tableau Cloud - Tableau Plus Creator	3
	Tableau Cloud - Tableau Plus Explorer	8
	Tableau Cloud - Tableau Plus Viewe	15
	Tableau Cloud - Embedded Analytics - Usage Based Viewers (10k Impressions)	2

3.1.2 Necesidades de licenciamiento en Enero 2027 para un periodo de 6 meses

En [Enero 2027] se activarán las siguientes funcionalidades por un periodo de 6 meses (*hasta Junio 2027*)

Area	Tipo de Licencia	Número licencias
Contact Center	Public Sector - Service - Agentforce 1 Edition	90
	Agentforce for Public Sector Add-on - Enterprise Edition	90
	AgentForce Contact Center Digital	90
	Flex Credits (100k)	20
	Service Cloud Voice - Enterprise Edition	90
	Slack Enterprise Plus	50
DataCloud	Customer Data Cloud Starter - Enterprise Edition	1
Data -Integration	Mulesoft (x2 Cores PRO, x4 Cores PRE > 1 Millones de llamadas API)	1
Compliance	Privacy Center (consentimiento)	1
	Salesforce Shield (tratamiento de datos)	1
Cuadro de Mando	Tableau Cloud - Tableau Plus Creator	3
	Tableau Cloud - Tableau Plus Explorer	8
	Tableau Cloud - Tableau Plus Viewe	15
	Tableau Cloud - Embedded Analytics - Usage Based Viewers (10k Impressions)	2
Proactividad	Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	1
	Sender Authentication Package	1
	Additional Contacts - Corporate Edition (1000)	1.000
	Marketing Cloud Intelligence – Growth	1
	SMS/MMS Mobile Messages (1,000)	1
	WhatsApp Business Messaging (1,000)	1

! La activación de este grupo de licencias se hará en bloque y estará sujeta a la disponibilidad de económica suficiente en [EJIE] procedente del [encargo general 2027] del [Gobierno Vasco] a [EJIE]

3.1.3 Necesidades de licenciamiento en Junio 2027 para un periodo de 6 meses

En [Junio 2027] se activarán las siguientes funcionalidades por un periodo de 6 meses (*hasta Diciembre 2027*)

Area	Tipo de Licencia	Número licencias
Contact Center	Public Sector - Service - Agentforce 1 Edition	200
	Agentforce for Public Sector Add-on - Enterprise Edition	200
	AgentForce Contact Center Digital	150
	Flex Credits (100k)	20
	Service Cloud Voice - Enterprise Edition	120
	Slack Enterprise Plus	50
DataCloud	Customer Data Cloud Starter - Enterprise Edition	1
Data -Integration	Mulesoft (x2 Cores PRO, x4 Cores PRE > 1 Millones de llamadas API)	1
Compliance	Privacy Center (consentimiento)	1
	Salesforce Shield (tratamiento de datos)	1
Cuadro de Mando	Tableau Cloud - Tableau Plus Creator	3
	Tableau Cloud - Tableau Plus Explorer	8
	Tableau Cloud - Tableau Plus Viewe	15
	Tableau Cloud - Embedded Analytics - Usage Based Viewers (10k Impressions)	2
Proactividad	Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	1
	Sender Authentication Package	1
	Additional Contacts - Corporate Edition (1000)	1.000
	Marketing Cloud Intelligence – Growth	1
	SMS/MMS Mobile Messages (1,000)	1
	WhatsApp Business Messaging (1,000)	1

! La activación de este grupo de licencias se hará en bloque y estará sujeta a la disponibilidad de económica suficiente en [EJIE] procedente del [encargo general 2027] del [Gobierno Vasco] a [EJIE]

3.2 Capacidad Opcional

El dimensionamiento anterior se corresponde al dimensionamiento previsto en función de la planificación inicial del [RoadMap] descrito en el [punto 2], sin embargo, en el caso de que esta planificación se adelante sería necesario un crecimiento en algunos ítems para poder proporcionar el servicio con la carga esperada.

En el marco del contrato, **opcionalmente** [EJIE] y **siempre que tenga capacidad económica para ello**, podrá solicitar el suministro de la siguiente capacidad adicional en el primer o segundo semestre de 2027:

Area	Tipo de Licencia	Número licencias
Contact Center	Slack Enterprise Plus	50
Data -Integration	Mulesoft (ampliación desde x2 Cores PRO, x2 Cores PRE > 1 Millon de llamadas API hasta x4 Cores PRO, x4 Cores PRE > 100 Millones de llamadas API)	1
Proactividad	Additional Contacts - Corporate Edition (1000)	2.200
	SMS/MMS Mobile Messages (1,000) -equivalente a unos 322K SMS-	1.000
	WhatsApp Business Messaging (1,000) -equivalente a unos 130k Whatsapp-	1.000
Apoyo CTO (*chief technology officer*)	12 meses de soporte CTO a media jornada de servicios [CTO=Chief Technology Officer] para asegurar el alinemiento funcional y técnico de la implementación de funcionalidad en Salesforce con las capacidades de la plataforma	1

! La activación de estas **capacidades de crecimiento opcional** se hará de forma individual y estará sujeta a la disponibilidad de económica suficiente en [EJIE] procedente del [encargo general 2027] del [Gobierno Vasco] a [EJIE]

3.3 Resumen de la activación de licencias en el tiempo

Area	Tipo de Licencia	Jun 2026- Dic 2027	Ene 2027-Jun 2027	Jun 2027-Dic 2027
Contact Center	Public Sector - Service - Agentforce 1 Edition	90	90	200
	Agentforce for Public Sector Add-on - Enterprise Edition	90	90	200
	AgentForce Contact Center Digital	90	90	150
	Flex Credits (100k)	20	20	20
	Service Cloud Voice - Enterprise Edition	90	90	120
	Slack Enterprise Plus	0	50	50
DataCloud	Customer Data Cloud Starter - Enterprise Edition	1	1	1
Data -Integration	Mulesoft (x2 Cores PRO, x4 Cores PRE > 1 Millones de llamadas API)	1	1	1
Compliance	Privacy Center (consentimiento)		1	1
	Salesforce Shield (tratamiento de datos)	1	1	1
Cuadro de Mando	Tableau Cloud - Tableau Plus Creator	3	3	3
	Tableau Cloud - Tableau Plus Explorer	8	8	8
	Tableau Cloud - Tableau Plus Viewe	15	15	15
	Tableau Cloud - Embedded Analytics - Usage Based Viewers (10k Impressions)	2	2	2
Proactividad	Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition		1	1
	Sender Authentication Package		1	1
	Additional Contacts - Corporate Edition (1000)		1.000	1.000
	Marketing Cloud Intelligence – Growth		1	1
	SMS/MMS Mobile Messages (1,000)		1	1
	WhatsApp Business Messaging (1,000)		1	1

Siendo la [capacidad opcional] de activación durante 2027 en función de las necesidades de [EJIE]:

Area	Tipo de Licencia	Número licencias
Contact Center	Slack Enterprise Plus	50
Data -Integration	Mulesoft (ampliación desde x2 Cores PRO, x2 Cores PRE > 1 Millon de llamadas API hasta x4 Cores PRO, x4 Cores PRE > 100 Millones de llamadas API)	1
Proactividad	Additional Contacts - Corporate Edition (1000)	2.200
	SMS/MMS Mobile Messages (1,000) -equivalente a unos 322K SMS-	1.000
	WhatsApp Business Messaging (1,000) -equivalente a unos 130k Whatsapp-	1.000
Apoyo CTO (*chief technology officer*)	12 meses de soporte CTO a media jornada de servicios [CTO=Chief Technology Officer] para asegurar el alinemiento funcional y técnico de la implementación de funcionalidad en Salesforce con las capacidades de la plataforma	1