



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-036-2023

Suministros y Servicios para la instalación y mantenimiento de la Infraestructura del Servicio Convergente de Contact Center

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Abril 2023

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	03/04/2023	Versión Inicial	Josu Bagazgoitia	Aritza Iratzagorria

Índice

1	Introducción.....	4
1.1	Perfil de la Compañía.....	4
1.2	Antecedentes.....	6
2	Objeto y Alcance del contrato	7
2.1	Objeto de la Contratación.....	7
2.2	Alcance de la Contratación	7
2.3	Descripción Situación Actual	7
2.4	Catálogo de servicios	8
2.5	Modelo de Servicio.....	8
3	Requisitos Técnicos	12
3.1	Introducción	12
3.2	Requisitos técnicos de la solución.....	12
3.3	Catálogo añadido	23
3.4	Checklist de Requerimientos	23
4	Alcance y Requisitos de los servicios del contrato	24
4.1	Servicios de Puesta en Marcha	24
4.2	Servicios de Mantenimiento.....	30
4.3	Requisitos asociados a los servicios	35
4.4	Otros Requisitos Asociados a la Prestación del Servicio de Mantenimiento	41
5	Anexos.....	42
5.1	Anexo I PCT: Checklist Requisitos Técnicos.....	42
5.2	Anexo II PCT: Catálogo añadido	42

1 Introducción

1.1 Perfil de la Compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – 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>.

En el Consejo de Gobierno de 14 de enero de 2014, el Consejero de Hacienda y Finanzas informó de una iniciativa departamental consistente en el inicio de un proyecto de estudio y análisis de las oportunidades de mejora derivadas del proceso de convergencia en materia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el seno de la Administración Pública y el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La labor consistía en definir un nuevo modelo basado en el análisis detallado de la situación actual de prestación de servicios en materia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el seno de la Administración Pública y el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, comprendiendo la

Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco y las Redes Sectoriales, así como cualquier otra infraestructura informática y de comunicaciones utilizada por las entidades del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La propuesta elaborada fue aprobada en Consejo de Gobierno de 27 de Julio de 2015, instando a llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC en principio circunscrito a las infraestructuras y elementos anexos (Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de Trabajo y Servicios Corporativos Unificados), proponía una metodología y gobernanza de trabajo para la implementación del nuevo modelo de convergencia TIC-ICPS articulado a través de EJIE.

En Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2016 se aprueba el documento ejecutivo «Plan General de actuación en materia de Convergencia» y se autoriza la implementación del proceso de convergencia, consistente en la puesta en marcha desde EJIE como órgano gestor de un Catálogo de Servicios ICPS a ofrecer a los Entes y Redes del Sector Público vasco y a implementar de forma paulatina.

1.2 Antecedentes

El contexto actual de interacción de la ciudadanía con la Administración Pública es cada vez más complejo desde el punto de vista de canales de contacto y los contenidos y trámites que se tratan.

En este sentido y, en el marco de una estrategia de evolución continua de los servicios que EJIE ofrece, mediante esta contratación se pretende habilitar una solución que permita afrontar los retos de la comunicación interna y con la ciudadanía en las mejores condiciones.

En la actualidad, hay entidades que están haciendo uso de servicios de Contact Center que desean evolucionar desde el punto de vista funcional y de volumetría.

Con el fin de que EJIE pueda ofrecer a todas las entidades que así lo deseen una solución de comunicación interna y con la ciudadanía, se hace necesaria la contratación de las herramientas y servicios que permitan una interacción fluida, escalable, con altas capacidades de integración y que se pueda adaptar a las necesidades actuales y futuras, de acuerdo con el alcance y requerimientos técnicos y de servicio solicitados en la presente contratación.

El proyecto contempla como alcance inicial la incorporación al servicio de LANBIDE y los Contact Center gestionados por EJIE, siendo objeto del proyecto el poder prestar el servicio a otras entidades que así lo soliciten en los plazos del contrato.

2 Objeto y Alcance del contrato

2.1 Objeto de la Contratación

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es la contratación de una solución de Contact Center, de acuerdo con el alcance y requerimientos técnicos y de servicio solicitados en la presente contratación. De este modo, se podrá habilitar una solución que permita afrontar los retos de la comunicación interna y con la ciudadanía en las mejores condiciones.

2.2 Alcance de la Contratación

El proyecto deberá considerar el siguiente alcance:

- Provisión y puesta en marcha de una solución de Contact Center, incluyendo todos los trabajos de consultoría, diseño, integración y configuración necesarios.
- La incorporación a la nueva solución de los usuarios correspondientes a las entidades que constituyen el alcance inicial del proyecto (LANBIDE y Contact Centers gestionados por EJIE), incluyendo los trabajos de configuración, integración y migración necesarios.
- La incorporación a la nueva solución de los usuarios de otras entidades que se adhieran a la solución, incluyendo los trabajos de configuración, integración y migración necesarios.
- La dotación de productos necesarios, junto con su soporte y garantía de fabricante asociados.
- Servicios de seguimiento, gestión, transferencia de conocimiento y documentación del proyecto, incluyendo las tareas de modelado del servicio.
- Servicios de mantenimiento de la solución implantada.

En el contexto de este pliego, se considera Entidad como cada una de las organizaciones a las que EJIE presta servicios. Cada entidad puede tener uno o varios Contact Centers.

Los licitadores deberán tener en cuenta en su propuesta que el servicio es llave en mano en el sentido de incluir todos los costes necesarios para su funcionamiento, mantenimiento y evolución incluyendo licencias, soporte, servicios de instalación y configuración, consultoría, integraciones con terceras partes y cualquier otro concepto relacionado durante toda la vigencia del contrato.

2.3 Descripción Situación Actual

La descripción actual de los escenarios de Contact Center que son objeto de migración bajo este contrato se muestra en el documento denominado “*Descripción situación actual Contact Centers*”. A demanda, EJIE puede proporcionar, bajo solicitud del licitador, datos de este escenario tecnológico involucrado cumplimentando el Anexo XVI del pliego de condiciones particulares (PCP), y con el procedimiento de declaración de confidencialidad establecido en la cláusula 20 del PCP.

Concretamente, en este documento se describen los escenarios correspondientes a:

- Lanbide
- Contact Centers gestionados por EJIE

2.4 Catálogo de servicios

La relación de servicios inicial estimada no se considerará una lista cerrada debido a los continuos avances en los servicios de telecomunicaciones que habitualmente se generan por la evolución tecnológica de las infraestructuras que soportan los citados servicios. Por tanto, si bien para el presente contrato se define una relación inicial de servicios a consumir por las entidades, durante la ejecución del presente contrato podrán añadirse nuevos servicios con el objetivo de mejorar las prestaciones actuales y/o poder ofrecer estos nuevos servicios a las entidades interesadas durante la vigencia del contrato.

Dada la naturaleza del presente contrato, la prestación de estos nuevos servicios por parte de empresas diferentes a la adjudicataria implicaría un riesgo desde el punto de vista técnico (incompatibilidad de tecnologías, carencias en los servicios, etc.), y de gestión del servicio (necesidad de coordinar la implementación de los servicios y su desarrollo).

Por ello, la prestación de estos nuevos servicios debe realizarse por el adjudicatario, el cual, a lo largo de la vida del presente contrato, informará, presentará y pondrá a disposición de EJIE los nuevos servicios que introduzca en su catálogo para que éste último determine si son de interés y los incluya como alcance del contrato, quedando incorporadas a las condiciones técnicas y económicas del contrato.

2.5 Modelo de Servicio

2.5.1 Alcance Inicial del Servicio

Como se ha comentado en anteriores apartados, con el fin de migrar los servicios actuales a la nueva solución, el alcance inicial del servicio contempla la dotación de licencias y servicios en base a la siguiente volumetría y condiciones.

A continuación, se concreta el alcance inicial del servicio y la fecha límite de entrada en producción:

ALCANCE INICIAL DEL SERVICIO			
ENTIDAD	Nº AGENTES CONCURRENTES (*2)	MODALIDAD CONTACT CENTER (*3)	FECHA LÍMITE PUESTA EN SERVICIO PRODUCCIÓN

LANBIDE (piloto)	10	Omnicanal	3 meses desde la adjudicación del contrato.
LANBIDE (despliegue totalidad servicios) (*1)	200	Omnicanal	6 meses desde la aprobación del piloto.
EJIE (varios Contact Center gestionados por EJIE)	50	Omnicanal	6 meses desde la adjudicación del contrato.

(*1) Alcance supeditado a la finalización de la fase piloto y a la aprobación por parte de EJIE/Lanbide para extender la solución al resto de servicios de la entidad.

(*2) La cantidad de agentes estimados se debe entender como una estimación máxima de agentes a desplegar dentro del periodo marcado como fecha límite. En todo caso, este expediente de contratación permite la incorporación de agentes más allá de la fecha límite marcada, bien porque no se ha llegado a cantidad máxima estimada o bien porque se desean incorporar más agentes por nuevas necesidades.

(*3) Se establece la modalidad, pero no se concretan las licencias complementarias a activar. La concreción de licencias complementarias se abordará con cada entidad durante la implantación de los servicios.

2.5.2 Modelo de Suscripción

La solución de Contact Center se prestará como un servicio en la nube basado en suscripciones al servicio.

Dado que el escenario de necesidades es distinto dependiendo del caso y, que puede evolucionar con el tiempo para adaptarse a nuevas demandas, el modelo de suscripción aquí planteado se basa en un modelo flexible que permita elegir la licencia para cada agente con las prestaciones que realmente se usarán en cada caso y en cada momento.

El licitador deberá ofrecer una solución donde puedan convivir distintos tipos de licencias de usuario dentro de una misma entidad. En este sentido, las entidades podrán disponer de las prestaciones definidas, en función a sus necesidades en el tiempo.

Una entidad podrá disponer de agentes bajo la modalidad Contact Center Voz conviviendo con agentes de la modalidad Contact Center Omnicanal. En este escenario, los contactos se enrutarán a los agentes más adecuados en función de sus capacidades.

Adicionalmente, una entidad podrá disponer de las Capacidades Avanzadas para aquellos usuarios que le puedan interesar. De esta forma, se podrá disponer de diferentes escenarios en función de las diferentes combinaciones. Algunos escenarios ejemplo son:

- Contact Center Voz + Integración con CRM.
- Contact Center Voz + Contact Center Omnicanal
- Contact Center Voz + Contact Center Omnicanal + Speech/Data Analytics
- Contact Center Voz + Workforce Management

Por otro lado, en términos de facturación de los servicios, se plantea un modelo de pago por uso real. Para tal fin, el licitador deberá ofrecer una consola de gestión que permita verificar los servicios realmente consumidos en cada caso de cara a su facturación con periodicidad mensual. El importe de la factura mensual relativa a suscripciones tendrá en cuenta los siguientes conceptos:

- Costes asociados a la licencia activa de cada agente. Se aplicará el coste mensual ofertado por el licitador para cada licencia. Se considera agente activo a un agente que se haya conectado a la plataforma en el periodo de facturación (el mes que se está evaluando) y haya hecho uso de las prestaciones que tenga habilitadas según su tipo de licencia.
- Costes asociados a los canales activos. Se aplicará el coste mensual ofertado por el licitador. Se considera canal a todo canal que se haya usado en la plataforma en el periodo de facturación (el mes que se está evaluando).
- Costes asociados a otros conceptos variables. Se aplicará el coste por unidad ofertado por licitador aplicado a las unidades realmente consumidas a lo largo del mes.

A continuación, se describe el modelo de suscripción solicitado al que deberá dar respuesta el adjudicatario durante la vigencia del contrato.

- La suscripción al servicio de Contact Center deberá incluir:
 - Todos los servicios y funcionalidades que el licitador describa en su solución técnica en respuesta al apartado 3 de Requisitos Técnicos aplicables a cada licencia concreta solicitada.
- La suscripción al Servicio de Contact Center se realizará en base a número de licencias, que podrán ser nominales o concurrentes. El licitador deberá ofrecer ambas opciones y EJIE seleccionará en cada momento y para cada caso la licencia que mejor se ajuste a sus necesidades.
- La titularidad de las suscripciones será de EJIE desde el momento de adquisición, o en su defecto, se deberá garantizar al inicio mediante documento acreditativo de fabricante, que se trasladará la titularidad de las mismas a EJIE con la finalización del contrato.

- Durante la fase de aprovisionamiento y puesta en marcha de la infraestructura, de ser necesaria la activación de licencias para acometer esta tarea (pruebas, preproducción, etc.) correrán a cargo del adjudicatario y no podrán facturarse durante este período.

3 Requisitos Técnicos

3.1 Introducción

En este apartado se presentan los requisitos solicitados de acuerdo con el siguiente planteamiento:

- El apartado de arquitectura establece condiciones transversales a cualquier solución o configuración solicitada.
- Se establecen distintos tipos de modalidades y capacidades avanzadas de manera que se puedan configurar agentes con unas prestaciones adaptadas a las necesidades de cada entidad en cada momento.
- En una misma entidad pueden convivir varios tipos de agentes.
- Los posibles tipos de agentes serán tantos como los que resulten de la combinación de cada una de las modalidades de Contact Center (Voz y Omnicanal) con las distintas prestaciones avanzadas.

3.2 Requisitos técnicos de la solución

A continuación, se exponen los requisitos que debe cumplir la solución propuesta por el licitador, debiendo quedar debidamente justificado y detallado su cumplimiento a través de la propuesta presentada.

3.2.1 Arquitectura

Se trata de un aspecto común a cualquier modalidad de Contact Center contratada. La prestación de la solución se deberá basar en una arquitectura que cumpla los siguientes requisitos:

- La solución de Contact Center debe ofrecerse en modo servicio (SaaS) en nube mantenida por fabricante. Es decir, todas las labores de instalación, mantenimiento y operación básicas del producto deben ser responsabilidad del fabricante, no del adjudicatario. Entre ellas, instalación y configuración HW, instalación y configuración de los sistemas operativos correspondientes, instalación y configuración básica del producto hasta el momento en que se ofrece como SaaS, instalación de actualizaciones y parches de sistemas operativos y producto, ampliaciones HW necesarias, monitorización básica de la plataforma para asegurar la alta disponibilidad del servicio.
- La plataforma SaaS se albergará en un DataCenter en la Unión Europea para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente.
- La plataforma tendrá una disponibilidad con un nivel de servicio de al menos el 99,99%.
- El licitador deberá disponer de las siguientes certificaciones:
 - ISO 27001
 - ISO 27018

- Además, se valorará que disponga de ENS-Esquema Nacional de Seguridad (al menos nivel medio)
- Siendo un servicio SaaS, la solución deberá agilizar la puesta en marcha del servicio, independizándolo de infraestructura hardware y su mantenimiento, y facilitando el escalado del mismo en un entorno multitenant.
- Siendo un servicio SaaS, la solución deberá permitir la integración con otros servicios SaaS (soluciones CRM, motores ASR, TTS, STT, por ejemplo) sin dependencias de infraestructura on-premises.
- El adjudicatario deberá garantizar la implantación del servicio de forma que EJIE pueda explotar a través de sus grupos de soporte los servicios, tecnologías y configuraciones adoptadas.
- No se admitirá el despliegue de la solución en nube del licitador si éste no es el fabricante de la solución. Los datos deberán quedar en la nube del fabricante de la solución adjudicataria. El fabricante se encargará de las labores de mantenimiento de la plataforma a todos los niveles, como son, entre otras, mantenimiento HW, instalación y configuración base del producto en HA, escalado HW en caso de crecimiento, instalación de parches y actualizaciones a nivel de sistema operativo y producto, monitorización del estado de la plataforma.
- El licitador deberá considerar la prestación del servicio en un entorno multitenant y, por tanto, deberá presentar un servicio preparado para soportar dicho entorno, en el que las entidades presentan contextos IT diferentes y necesidades también diferentes.
- La solución debe ser multitenant, flexible y fácilmente escalable en cuanto a servicios, agentes, recursos, funcionalidades, etc, sin necesidad de paradas de servicio.

La solución debe ser multitenant en, al menos, los siguientes aspectos:

- Configuración: La solución debe permitir establecer configuraciones diferentes para cada una de las entidades (Tenants) si fuera necesario.

Por ejemplo, debe permitir que en una entidad se haga una excepción específica que a otra entidad no le aplique.

- Administración: La solución debe permitir delegar la administración de la configuración de las entidades, al menos, en base a sistemas RBAC (Role Based Access Control).

Se podrán definir los roles de administradores y supervisores dentro de las entidades (Tenants) en base a la entidad o a departamentos.

También se podrán definir roles de administradores y supervisores globales, capaces de administrar y supervisar diferentes entidades (Tenants).

Las herramientas de gestión del Contact Center y el IVR serán visuales e intuitivas.

Los administradores que dispongan de los permisos adecuados tendrán la capacidad de administrar y configurar todos los componentes de conectividad y enrutamientos que forman parte del Contact Center e IVR.

- Informes: La solución debe permitir la generación de informes diferenciados por entidad y grupos de usuarios, de forma que se pueda informar a cada entidad por separado de la situación de su servicio.
- El módulo de reporting o Informes deberá disponer de las siguientes capacidades y para todos los canales:
 - Capacidad para crear informes personalizados, con función basada en fórmulas
 - Permitirá obtener informes en tiempo real, acumulados e históricos para todos los canales.
 - Permitirá obtener información de volúmenes, niveles de servicio, información sobre las interacciones, sobre los agentes, etc. Permitiendo la creación de agregados.
 - Se podrán obtener informes de Ciclo de Vida de Contacto. Informes detallados del recorrido completo del contacto: origen, destino, servicio, agente, cola, canal, sentido, fecha y hora entrada, fecha y hora de inicio y fin.
 - Los informes estadísticos se podrán exportar al menos en PDF, Excel, csv, txt. Se podrá exportar los datos para explotarse externamente por lo que se deberá evitar incluir cabeceras innecesarias que obliguen a un procesamiento previo.
 - Se podrán obtener estadísticas de uso de los recursos de la plataforma: trunks, canales, llamadas, minutos, extensiones, etc., tanto para llamadas entrantes como salientes, en tiempo real e histórico.
 - Se podrá programar la generación automática de informes y su envío a través de correo electrónico.
 - En todo caso, la plataforma permitirá extraer toda la información necesaria para realizar la facturación en los términos expresados en este expediente y de acuerdo a la propuesta económica del adjudicatario.
- La plataforma dispondrá de una API para la exportación de datos.
- Al tratarse de una solución en nube, de cara a la administración del entorno, se debe ofrecer la posibilidad de hacer Single Sign On (SSO) utilizando proveedores de identidad (IDP) de terceros (OKTA al menos) en base a estándares (SAML al menos).
- La plataforma deberá registrar toda actividad realizada sobre la misma. Se deberán registrar los datos de acceso y las acciones realizadas. Estos registros de auditoría deberán ser accesibles por los usuarios con permiso para ello.

A modo aclaratorio, indicar que la finalidad de algunos de los requisitos indicados es que el servicio SaaS solicitado se preste desde la nube que los fabricantes tienen ya desplegada para dar servicio, creando en ella las instancias que sean necesarias (pudiendo ser esta pública, siempre que sea gestionada y mantenida por el fabricante de la solución ofertada). En caso de que la solución SaaS se aloje en nube pública, la titularidad del alojamiento no podrá ser del licitador, salvo que el licitador sea el propio fabricante.

- La solución debe soportar el enrutamiento en base a habilidades y niveles de los agentes.
- Los agentes podrán ser multiskill. Podrán tener diferentes habilidades y estas habilidades estar asociada a diferentes canales.
- El sistema deberá permitir la configuración de al menos 5.000 agentes, 1.000 colas y 1.000 habilidades por Tenant.
- Todas las interfaces de trabajo del Contact Center deberán ser interfaz Web, sin necesidad de instalación de ningún tipo de cliente software. Además, deberá permitir la posibilidad de conectarse desde cualquier puesto dentro de la red de una Entidad o desde un puesto fuera de la red de la Entidad a través del acceso a internet.
- Todas las interfaces de trabajo deberán funcionar sobre los navegadores web habituales de uso por parte de las entidades como son Google Chrome, Microsoft Edge y Mozilla Firefox, sin necesidad de instalación adicional.
- Todas las conexiones Web de la interfaz de trabajo serán mediante protocolo HTTPS.
- El sistema dispondrá de una interfaz única de agente para la gestión de todo tipo de canales.
- Los agentes deberán trabajar con WebRTC, pero se valorará que se pueda trabajar de forma que la voz se pueda enviar a un teléfono con DDI público (móvil o fijo) o a una extensión de la PBX (física o softphone)
- La interfaz de trabajo deberá estar disponible en castellano, valorándose la posibilidad de disponerla en euskera.
- La interfaz de trabajo podrá ser embebida en un aplicativo de tercero, por ejemplo, en un “CRM”.
- La solución deberá integrarse con el servicio de VoIP de Batera mediante SIP Trunk a través de los SBCs ACME Packet 4600 disponibles en EJIE, permitiendo la comunicación en los dos sentidos entre usuarios del sistema de Contact Center y usuarios de VoIP de Batera.

EJIE dispone de 2 equipos SBCs en HA en modo Activo/Pasivo. Adicionalmente, se dispone de 1 SBC en el CPD de Erandio para DR, que dispone la capacidad de tomar el control de todas las llamadas en el caso de caída de los equipos principales.

Por lo tanto, la solución deberá soportar la conexión de un SIP Trunk con los SBCs de EJIE y otro SIP Trunk de backup con el SBC en de Erandio, por donde se establecerá automáticamente la comunicación de llamadas entre el Contact Center y usuarios de VoIP de Batera, ante una caída de los equipos principales.

Los SIP Trunk deberán soportar el cifrado en la señalización y en el flujo de comunicación (TLS y SRTP). Así como códec G711 y G729.

- Para la comunicación entre los 2 sistemas, la solución de Contact Center deberá poder integrarse con el plan de numeración de Batera, de forma que puedan establecerse llamadas entre usuarios de los 2 sistemas, en ambos sentidos mediante la marcación de 6 dígitos.
- La solución deberá soportar la conexión directa del operador proveedor de las comunicaciones telefónicas de EJIE, prestación conocida como BYOC (Bring Your Own Carrier).
- Dependiendo la Entidad, las llamadas podrán llegar al Contact Center a través de una conexión tipo BYOC o a través del enlace SIP Trunk establecido entre EJIE y la solución de Contact Center.
- Las llamadas salientes deberán realizarse a través del Operador de Comunicaciones de EJIE. Bien sea directamente mediante la conexión BYOC o mediante SIP Trunk con EJIE.
- La solución deberá permitir la integración con otros sistemas externos a través de API y web services.
- Así mismo la solución ofrecerá la posibilidad de integración con su plataforma través de API.
- La solución proporcionará una Ficha de Contacto que cumpla con los siguientes requisitos:
 - Se dispondrá de una ficha del contacto donde se pueden registra los datos necesarios para dar servicio de valor añadido (Nombre, apellidos, etc.).
 - Un lugar donde se almacene el histórico de todas las iteraciones que ese usuario ha tenido en el Contact Center independiente del canal.
 - Posibilidad de tipificar o codificar las iteraciones.
 - Posibilidad de aplicar reglas de enrutamiento en base a información de la ficha de usuario
 - Posibilidad de que se muestre la ficha del usuario cuando se reconozca el contacto.
 - Datos históricos del contacto (Vista 360°)
- Se dispondrá de un entorno de pruebas y/o de preproducción, donde se puedan realizar pruebas previas a los cambios programados en el servicio. El coste de licencias y otros conceptos involucrados de este entorno no será objeto de facturación.

- La solución tendrá capacidad para reenviar las llamadas a destinos alternativos a modo de contingencia.
Se valorarán otros escenarios adicionales de contingencia.

3.2.2 Modalidad Contact Center Voz

Esta es la modalidad de Contact Center que trabaja con canal de voz y que dispone de las siguientes capacidades:

- Enrutamiento en función de:
 - ANI (Número origen llamante)
 - DNIS (Número destino llamado)
 - Horario
 - Calendario con posibilidad de festivos.
 - Habilidades.
 - Las métricas del servicio como pueden ser el nivel del servicio, tiempo estimado de espera.
 - Datos recogidos en el IVR.
 - Los datos almacenados en aplicaciones de terceros.
- Sistema IVR con las siguientes capacidades:
 - Funcionalidad DTMF
 - Capacidad de TTS (Texto a Voz) en al menos euskera y castellano
 - Capacidad de STT (Voz a Texto) en al menos euskera y castellano
 - Reconocimiento de Voz ASR, NLU y NLP. Al menos, en euskera y castellano.
- El sistema es capaz de reproducir mensajes:
 - Informando el tiempo estimado de espera en, al menos, euskera y castellano.
 - De la posición de la llamada en cola en, al menos, euskera y castellano.
 - Locuciones grabadas personalizadas.
 - Mensajes escritos (en, al menos, euskera y castellano) y que se reproducen mediante TTS del sistema.
- Capacidad para la devolución de llamadas en los siguientes casos:
 - Para llamadas abandonadas
 - Devolución de llamadas programadas
 - Mediante el tratamiento de la llamada en cola
- Posibilidad de creación de campañas salientes de Voz que cumpla con los siguientes requisitos:

- Compatibilidad con modos de marcación manual, progresivo, vista previa, predictiva y sin agentes o callbot.
- Se puede importar grandes listas de contactos obtenidos:
 - De una BB.DD. interna o externa.
 - Mediante importación de ficheros csv o txt
 - Mediante API.
- Se puede utilizar la plataforma CRM como fuente de datos para la lista de contactos.
- Se dispondrá de herramienta para el análisis de los resultados de las campañas.
- La solución debe proporcionar capacidades para automatizar respuestas inteligentes a través de agente virtual (callbots) utilizando Inteligencia Artificial (IA), sin necesidad de un agente.
- Buzones de voz. La solución permite disponer de buzones de voz donde el contacto puede dejar mensajes

Se podrá enviar el mensaje a los agentes por correo como un adjunto y que estos puedan escuchar.

Se valorará la posibilidad del envío del mensaje con la transcripción, para mensajes en, al menos, euskera y castellano.

- Grabación de llamadas tanto entrantes como salientes:
 - Grabación automática o bajo demanda (si se dispone de los permisos adecuados), de las llamadas.
 - Todas las grabaciones se realizarán cumpliendo la normativa vigente de LOPD/GDPR.
 - Se deberán cifrar las grabaciones y garantizar la cadena de custodia.
 - De cada grabación se deberá disponer al menos de la siguiente información:
 - Fecha y hora de inicio de la llamada
 - Fecha y hora de fin de la llamada.
 - Número de teléfono de origen.
 - Número de teléfono de destino.
 - Datos de identificación del agente.
 - La solución permitirá la búsqueda y escucha de grabaciones, a los usuarios con los permisos adecuados, en función de los campos del anterior punto:
 - Fecha y hora de inicio de la llamada
 - Fecha y hora de fin de la llamada.
 - Número de teléfono de origen.
 - Número de teléfono de destino.
 - Datos de identificación del agente.
 - La plataforma dispondrá de un espacio disponible para las grabaciones que será, al menos, el equivalente a la suma de 5 GB por agente.

- El periodo de retención de las grabaciones será de un mínimo de 12 meses desde la fecha de su realización.
- Trascurrido el plazo de retención, las grabaciones deberán ser eliminadas, emitiendo el correspondiente certificado. Antes de proceder a cualquier eliminación de grabaciones, se deberá notificar con antelación suficiente (15 días naturales) a EJIE para que lo autorice. Si EJIE lo decide, antes de su eliminación, se permitirá la exportación de las grabaciones para el almacenamiento en la infraestructura de EJIE.

3.2.3 Modalidad Contact Center Omnicanal

En este caso, además de todas las prestaciones disponibles en el Contact Center de Voz, se dispondrá de una modalidad de Contact Center con gestión de Contactos Omnicanal.

El objeto es poder ofrecer atención al ciudadano y usuarios a través de diferentes canales de Comunicación.

Para ello, la plataforma debe poder integrar los diferentes canales de comunicación (voz, mail, chat, SMS, WhatsApp, Twitter, Facebook, Instagram, etc.) y ofrecer los automatismos necesarios para garantizar la información recogida por los diferentes canales.

Todos los canales se integrarán en una misma gestión de Omnicanalidad con un único motor de enrutamiento.

Se deberá soportar los siguientes canales, tanto en sentido entrante como saliente:

- Voz
- Email
- Chat, WebChat o WebMessaging
- SMS
- WhatsApp
- Twitter
- Facebook
- Video

Se valorará adicionalmente, el soporte de los siguientes canales:

- Instagram
- Telegram
- LinkedIn
- Otros canales disponibles en la solución ofertada: en tal caso, especificar.

Así mismo se valorará la posibilidad de integración con canales de colaboración (Teams, Zoom, etc.)

A continuación, se detallan funcionalidades adicionales para algunos canales:

- Email.

- Se podrán definir colas en función de las direcciones de correo electrónico de destino, según el asunto o el contenido del cuerpo.
 - Se podrá configurar confirmación/respuesta automática.
 - Posibilidad de generación de emails a partir de plantillas.
 - Se valorará la disponibilidad de comprensión de lenguaje natural (NLU)/inteligencia artificial (IA) para responder automáticamente a consultas complejas sin un agente. Todo ello para, al menos, en euskera y castellano.
- Chat, WebChat o WebMessaging
 - Chat proactivo y reactivo.
 - Incluye motor inteligente de reglas de chat web, que ofrece chats basados en el tiempo en el sitio web, navegación de páginas específicas o formularios web.
 - Incluye servicio de chatbot basado en reglas, con transacciones con un sistema externo o con inteligencia artificial (IA).
 - Se valorará la disponibilidad de comprensión de lenguaje natural (NLU)/inteligencia artificial (IA) para responder automáticamente a consultas complejas sin un agente. Todo ello para, al menos, euskera y castellano.
- SMS
 - Para el envío y recepción de SMS, la solución tendrá que poder integrarse con la plataforma de SMS que dispone EJIE, mediante Web Service
 - Se podrá configurar confirmación/respuesta automática.
 - Se valorará la disponibilidad de comprensión de lenguaje natural (NLU)/inteligencia artificial (IA) para responder automáticamente a consultas complejas sin un agente. Todo ello para, al menos, en euskera y castellano.
- Canales Sociales
 - Se podrán enrutar los mensajes directos.
 - Se valorará la posibilidad de enrutar mensajes basados en menciones @, en función de palabras clave y hashtags.
 - Se valorará la disponibilidad de comprensión de lenguaje natural (NLU)/inteligencia artificial (IA) para responder automáticamente a consultas complejas sin un agente. Todo ello para, al menos, en euskera y castellano.

En la modalidad de Contact Center Omnicanal además de las campañas salientes de Voz, se tendrá la posibilidad de creación de campañas salientes al menos para los canales de Correo Electrónico y SMS. Y que deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Compatibilidad con modos de marcación manual, progresivo, vista previa, predictiva y sin agentes.
- Se puede importar grandes listas de contactos obtenidos:
 - De una BB.DD. interna o externa.
 - Mediante importación de ficheros csv o txt
 - Mediante API.
- Se puede utilizar la plataforma CRM como fuente de datos para la lista de contactos.
- Se dispondrá de herramienta para el análisis de los resultados de las campañas.

3.2.4 Capacidades Avanzadas

Independientemente de si los agentes pertenecen a la modalidad de Contact Center Voz o Contact Center Omnicanal, la solución deberá disponer de las siguientes funcionalidades:

- Integración con CRM. Se deberá disponer de integraciones nativas para las principales soluciones de CRM (al menos para Salesforce, Dynamics y Pega, valorándose otras)
 - Se deberá soportar la posibilidad de disponer distintos escenarios de CRM sobre la misma plataforma. De forma que puedan coexistir usuarios con y sin CRM, con distintos CRMs o con distintas versiones del mismo CRM.
- Módulo para gestión de encuestas omnicanal. La solución permitirá la configuración de encuestas a través de los diferentes canales. La encuesta se podrá lanzar tras la finalización de la interacción, manualmente o de forma automática.

Los usuarios con permisos podrán visualizar y obtener informes sobre los resultados de las encuestas.

- Transcripción. Se realizará la transcripción de las conversaciones, salientes y entrantes, en tiempo real (al menos, en euskera y castellano).

Las transcripciones quedarán almacenadas y encriptadas de forma segura para su posterior explotación cumpliendo la normativa vigente de LOPD/GDPR.

De cada transcripción se deberá disponer al menos de la siguiente información:

- Fecha y hora de inicio de la llamada
- Fecha y hora de fin de la llamada.
- Número de teléfono de origen.
- Número de teléfono de destino.
- Datos de identificación del agente.

La solución permitirá la búsqueda a de transcripciones, a los usuarios con los permisos adecuados, en función de los campos del anterior punto:

- Fecha y hora de inicio de la llamada
- Fecha y hora de fin de la llamada.
- Número de teléfono de origen.
- Número de teléfono de destino.
- Datos de identificación del agente.

El periodo de retención de las transcripciones será de un mínimo de 12 meses desde la fecha de su realización.

Trascurrido el plazo de retención, las transcripciones deberán ser eliminadas, emitiendo el correspondiente certificado. Antes de proceder a cualquier eliminación de transcripciones, se deberá notificar con antelación suficiente (15 días naturales) a EJIE para que lo autorice.

Si EJIE lo decide, antes de su eliminación, se permitirá la exportación de las transcripciones para el almacenamiento en la infraestructura de EJIE.

- Gestión del Conocimiento. La solución incorpora funcionalidades que permiten crear e incorporar contenido de ayuda a los agentes para la gestión de las interacciones.

La solución dispondrá, al menos, de las siguientes funcionalidades:

- Se podrán crear artículos estructurados y jerarquizados por temas y categorías.
- Se soportará texto, imágenes, videos y documentos (PDF, Word, PPT, Excel)
- Se dispondrá de un buscador sobre los artículos y documentos asociados.
- Workforce Management. Herramienta para la gestión de recursos y programación de los mismos.

La solución facilitará la gestión y dimensionado del Contact Center mediante una visión completa del enrutamiento y la demanda omnicanal, siendo las funcionalidades mínimas solicitadas:

- Monitorización de todas las comunicaciones y canales.
- Cálculo de recursos
- Cálculo de turnos
- Asignación y publicación de turnos.
- Análisis de desviaciones demanda y recursos.
- Planificación y seguimiento de acciones correctoras.

Adicionalmente, se valorará que la solución disponga de:

- Speech/Data Analytics para, al menos, euskera y castellano. Herramienta de análisis a partir de la transcripción de voz y contenidos de las interacciones digitales (correo electrónico, chat, etc.), que permita:
 - Análisis de sentimiento durante la interacción.

- Información sobre variación de las intenciones.
 - Detección de temas de interés dentro de las conversaciones.
 - Información con detalles de la interacción.
 - Búsqueda de interacciones por contenido.
- Plataforma de e-learning. El sistema dispone de herramientas para el aprendizaje de los agentes, supervisores y administradores, para la formación sobre los distintos módulos, incluyendo la evaluación. La solución deberá disponer de las siguientes funcionalidades mínimas:
 - Toda la información deberá estar en castellano, valorándose la disponibilidad de euskera.
 - La solución permite la realización de pequeños exámenes cortos o test sobre el contenido de los módulos.
 - Se dispone de un registro de la formación realizada y fecha de la misma.
 - Compartición de pantalla. Se valorará que la plataforma disponga de una solución para la compartición de pantalla entre usuarios internos, así como entre un usuario externo y uno interno.

Se valorará la disponibilidad de esta prestación en modalidad “Screen-share” y en modalidad “Co-Browse”.

Se deberán describir las prestaciones y requisitos de la solución, así como los canales soportados.

Se podrá hacer uso de cada una de las capacidades avanzadas o una combinación de ellas, y para un determinado número de agentes.

3.3 Catálogo añadido

El presente pliego intenta recoger todos los suministros necesarios para la puesta en marcha de una solución robusta, estable y con garantías de continuidad de servicio, de todos modos, los licitadores podrán presentar un catálogo añadido en el que incluyan todo aquel equipo, licencia, software, etc. que consideren de interés para EJIE a lo largo de la vigencia del contrato.

Para ello se deberá completar el Anexo II (apartado 5.2), además de describir cada ítem añadido.

Se valorará la variedad y aplicabilidad de lo expuesto por cada licitador.

3.4 Checklist de Requerimientos

Como documentación anexa a la propuesta técnica, el licitador deberá adjuntar el checklist de requerimientos solicitado a través del presente expediente. Ver Anexo I (apartado 5.1)

4 Alcance y Requisitos de los servicios del contrato

En este apartado se describe el alcance de los servicios solicitados a través de este expediente.

4.1 Servicios de Puesta en Marcha

La empresa adjudicataria deberá considerar, entre los servicios a prestar, el proyecto para el aprovisionamiento y puesta en marcha de la plataforma a implementar para la solución de Contact Center.

Para el aprovisionamiento y la puesta en marcha de los servicios, se identifican, entre otros, los siguientes trabajos a realizar por la empresa adjudicataria, que se detallan a continuación:

- Servicios de construcción y migración al nuevo entorno, incluyendo entre otras tareas:
 - Provisión de entornos técnicos y conexiones
 - Establecimiento de grupos de servicio
 - Desarrollo de flujos IVR
 - Integraciones con webservices que disponga la entidad
 - Integraciones con terceras aplicaciones
- Configuración, parametrización y ajuste del servicio a las necesidades planteadas por cada entidad que se adhiera al servicio.
- Pruebas y soporte al paso en producción.
- Documentación de la solución.
- Transferencia de conocimiento del servicio.
- Servicios de Mantenimiento durante la puesta en marcha.

El adjudicatario deberá tener en cuenta que la implantación puede implicar establecer nuevas configuraciones adaptadas al escenario previamente identificado en la fase de consultoría. Así, el servicio y la plataforma quedará operativa una vez una vez concluido el alcance inicial, documentación y la transferencia de conocimiento.

4.1.1 Piloto de la solución (caso Lanbide)

En el caso de Lanbide se plantea una fase piloto de cuyos resultados dependerá el despliegue de la solución a todos sus puestos de atención (despliegue masivo al resto de servicios de Lanbide)

Esta fase piloto tiene como objetivo:

- ✓ Validar la solución técnica. Resolver dudas técnicas que puedan surgir con la activación del servicio

- ✓ Confirmar in situ el alcance y trabajos a realizar en cada centro. Resolver dudas con relación a dicho alcance y medir esfuerzos.
- ✓ Validar la estrategia de migración (Plan de Migración) en la convivencia de infraestructura vieja y nueva y garantizar la continuidad del servicio en estos casos.
- ✓ Confirmar resto de procedimientos de ejecución y metodologías acordadas en inicio y adecuarlos, si se procede con algún cambio.
- ✓ Confirmar los parámetros de configuración de la solución.
- ✓ Validar la relación de entregables esperados. Modificar las plantillas de documentos en caso necesario

El despliegue de puestos y funcionalidades será que tal que permita probar y tomar la decisión de continuar con el despliegue en las mejores condiciones.

4.1.2 Servicios de Construcción y Migración al Nuevo Entorno

Para las entidades que se plantean como alcance inicial (Lanbide y EJIE) y otras que se puedan incorporar durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para la construcción y migración de la solución e infraestructura existente a la nueva solución propuesta, incluyendo la instalación y configuración de todos los elementos necesarios. Es de destacar, que en caso de que sea necesario activar licencias para acometer tareas de aprovisionamiento de la infraestructura, éstas correrán a cargo del adjudicatario.

Se considera, al menos, la ejecución de las siguientes tareas que pasan a describirse posteriormente:

- Consultoría y diseño de la solución para la construcción y migración de los servicios al nuevo entorno.
- Elaboración del conjunto de planes de pruebas y su ejecución necesarios para confirmar que las soluciones quedan convenientemente operativas.
- Vinculado a lo anterior, definición y ejecución del plan de implantación para alcanzar la nueva solución, con la mínima afectación a los usuarios actuales de los servicios.
- Instalación y configuración de los elementos necesarios en el nuevo entorno, atendiendo al diseño validado y plan de implantación.
- Documentación, transferencia de conocimiento y entrega a Operación.
- Soporte y mantenimiento durante el proceso de despliegue y migración de la infraestructura y servicios al nuevo entorno. En este sentido, la empresa adjudicataria se hará responsable de tareas englobadas en el denominado nivel 2 de soporte de EJIE como son el mantenimiento evolutivo,

configuraciones solicitadas y de las incidencias (mantenimiento correctivo) de los servicios en proceso de migración hasta realizar la transferencia de conocimiento y entrega a operación.

El adjudicatario deberá realizar una propuesta de diseño de detalle (bajo nivel) para la construcción e implantación de la infraestructura y servicios actuales en el nuevo entorno y que será aprobada por EJIE.

En este punto el adjudicatario deberá considerar el análisis de la arquitectura y servicios actuales, como punto de partida..

La propuesta de diseño deberá contemplar aspectos tales como:

- Arquitectura de la solución, incluyendo:
 - Componentes de la solución, indicando claramente la función de cada uno de ellos.
 - Escalabilidad y flexibilidad de la arquitectura propuesta, en volumen y funcionalidades.
- Funcionamiento lógico de la solución:
 - Funcionamiento de la solución propuesta, cubriendo todas las funcionalidades y requisitos indicados en los puntos previos.
 - Mecanismos de HA, balanceo de carga y DR.
- Gestión de la solución.
- Capacidades de reporting y de gestión de inventario.
- Monitorización y Alertas.
- Valor añadido de la arquitectura y diseño propuesto

El adjudicatario deberá proponer el plan de implantación para la migración de la infraestructura y servicios actuales al nuevo entorno de acuerdo con el diseño validado para garantizar la continuidad del servicio y la convivencia de la nueva infraestructura con la existente hasta su completa migración, garantizando la mínima afectación a las personas usuarias actuales de los servicios.

El plan deberá identificar diferentes fases para acometer el proceso de cambio y establecer la necesidad de coordinación/ejecución de trabajos por parte de terceros y otros grupos de soporte. Igualmente, el plan deberá contemplar un Plan de Pruebas atendiendo a las fases en las que se defina el Plan de Implantación que verifique la correcta puesta en marcha de los servicios y entorno creado, así como un Plan de Marcha Atrás ante cualquier incidencia acaecida en el proceso de cambio. El Plan de Implantación deberá validarse de forma conjunta con EJIE y entidades afectadas.

Atendiendo al diseño propuesto y validado por EJIE, y siguiendo el Plan de Implantación acordado, el adjudicatario deberá considerar la ejecución de los siguientes servicios:

- Instalación y configuración de los elementos que componen la solución, de forma que la nueva infraestructura quede preparada para dar soporte a los servicios actuales sobre el nuevo entorno.

Se incluye la ejecución de los trabajos necesarios para garantizar la conectividad y comunicación entre los diferentes elementos que constituyen la arquitectura y diseño final del servicio.

- Migración de los servicios que actualmente se prestan según diseño y plan acordado. Asimismo, se considerarán trabajos fuera del horario normal habitual (de 10 PM a 7 AM) para reducir la afectación a las diferentes personas usuarias.
- Definición de plantillas de configuración para la puesta en marcha de las soluciones y servicios a migrar, incluyendo las plataformas de administración y reporting.
- Colaboración con EJIE en la definición y actualización del catálogo de servicios que pueda ofrecerse a las entidades que hagan uso del servicio objeto del presente expediente (modelado del servicio).
- Ejecución del Plan de pruebas acordado, que permita validar el funcionamiento correcto de la solución de acuerdo a los requerimientos establecidos en el presente pliego en el nuevo entorno (funcionamiento habitual, monitorización, entre otros). El plan de pruebas incluirá el procedimiento de parada y arranque de la plataforma completa y de elementos por separado, en caso de que aplique.
- Una vez realizadas las pruebas y analizados los diferentes resultados, el adjudicatario deberá, en caso de necesidad:
 - Adecuar el Plan de Migración a adoptar, concretando las diferentes necesidades y servicios a considerar en el despliegue, esfuerzos requeridos, y recursos a disponer.
 - Revisar y adecuar otros procedimientos y metodologías de ejecución, control y seguimiento; adecuación de plantillas de documentación etc.
 - Adecuar aspectos técnicos sobre el diseño de la solución y su parametrización, para garantizar el cumplimiento de los criterios definidos en el presente pliego.
 - Adecuar el Plan global del proyecto a partir de los puntos anteriores.

El adjudicatario contraerá el compromiso formal, que deberá asumir de un modo expreso, de garantizar todos y cada uno de los suministros e instalaciones a realizar contra toda clase de defectos de material empleado.

4.1.3 Documentación del Servicio

El adjudicatario deberá documentar la solución desplegada y servicio configurado, completando la documentación necesaria para el modelado del servicio, incluyendo, al menos:

- Descripción y diseño de la solución: Se describirá la arquitectura y configuración de la solución desplegada de Contact Center, incluyendo:
 - Análisis técnico realizado.

- Gestión del Servicio.
- Tipologías: Características Principales y Beneficios.
- Características de la plataforma.
- Políticas de telemetría, políticas de remediación y acciones de respuesta acordadas.
- Configuración de las consolas y cuadros de mando, indicadores, alertas configuradas, informes automáticos definidos...
- Documentación para entrega del servicio a Operación, el cual da respuesta a los siguientes conceptos:
 - Gestión del Conocimiento: Descripción y características generales del entorno, descripción de los distintos elementos que conforman la plataforma con el rol que desempeñan, configuraciones específicas a tener en cuenta, diseño y arquitectura con los diagramas de red o topológicos de la solución incluyendo todos los elementos involucrados en la solución, así como los flujos de comunicaciones necesarios para su funcionamiento.
 - Gestión de Activos: Inventario detallado de activos.
 - Gestión de la Configuración: Detalle de las configuraciones siguiendo las mejores prácticas de fabricante y los estándares de EJIE.
 - Gestión de Backup: Definición de los backups configurados.
 - Gestión de Eventos: Definición de la monitorización necesaria y configurada en los entornos de EJIE, marcándose además la línea base que permita realizar un mantenimiento preventivo efectivo. También se definirán los logs y reporting configurados.
 - Catálogo de Peticiones: Identificación de las peticiones “tipo” que aplican a este entorno de cara a definir las en las herramientas de ticketing.
 - Gestión de Incidencias: Identificación de las incidencias más relevantes que pueden darse en el entorno, así como la línea de actuación en cada caso.
 - Gestión de la Disponibilidad: Plan de pruebas realizados con resultados obtenidos.
 - Gestión del servicio y reporting.
 - Gestión del Cambio: Identificar los procesos y requisitos involucrados
 - Gestión de Despliegues/Onboarding: Se identificarán los aspectos necesarios para la incorporación de una nueva entidad al Servicio.
 - Gestión de la Continuidad: Analizar e identificar los riesgos sobre la continuidad del servicio para elaborar el plan de continuidad para aplicar las acciones necesarias para mantener la continuidad del servicio.

- Gestión de la Capacidad: Se identificarán los elementos a controlar para mantener la capacidad del servicio.
- Documentación técnica (oficial) con las características de las soluciones desplegadas, manuales técnicos y operativos, etc
- Otros Entregables: Otra documentación que pueda complementar a la anterior (Plan de Calidad, ...).

La documentación deberá mantenerse actualizada con la evolución del servicio.

4.1.4 Transferencia de Conocimiento del Servicio

Adicionalmente, con el arranque del servicio, EJIE podrá solicitar sesiones para la transferencia de las soluciones y servicio desplegado. Se considera al menos el siguiente contenido:

- Introducción al servicio de Contact Center.
- Descripción técnica y de detalle sobre la solución implantada, así como del conjunto de elementos instalados y que forman parte de la solución de Contact Center.
- Presentación de las diferentes consolas, cuadros de mando, informes. Indicadores y alertas, uso de las consolas, búsquedas, generación de reportes...
 - Uso de las consolas. Opciones de configuración. Configuraciones realizadas.
 - Presentación e interpretación de los resultados de la Monitorización.
 - Conocimiento de las métricas e indicadores.
 - Reporting y modelos de informes.
- Onboarding de nuevas entidades. Creación de nuevos tenant.

La transferencia de conocimiento deberá garantizar que el equipo de soporte de EJIE adquiera un completo conocimiento, tanto a nivel operativo como de configuración y manejo de la tecnología, que les permita hacer frente a las incidencias, cambios, incluso al onboarding de nuevas entidades, etc. que puedan adherirse al servicio durante la duración del contrato.

Las sesiones de transferencia de conocimiento deberán ser impartidas, en la modalidad que EJIE consideren oportuna, por personal cualificado que cuente con un amplio conocimiento sobre las tecnologías involucradas en este contrato. La duración de las sesiones deberá ser, como mínimo, de:

- Al menos veinte (20) horas, distribuidas en las sesiones que EJIE estime necesarias para adaptarse a la disponibilidad del personal de EJIE.

EJIE se reservará el derecho de pedir toda la formación o parte de ella al inicio del contrato que permita disponer del conocimiento necesario para hacer frente al mantenimiento de los equipos por parte de su equipo de soporte (Nivel 2) una vez recepcionados.

El adjudicatario deberá entregar manuales y documentación relativa a los temas tratados en las diferentes sesiones.

La transferencia de conocimiento tendrá lugar en las instalaciones que especifique EJIE.

4.2 Servicios de Mantenimiento

En este apartado, se indica el alcance de los servicios de mantenimiento (Nivel 3) solicitados a través del presente expediente.

Estos servicios de mantenimiento se circunscriben a aquellos elementos adquiridos en el marco de este contrato y también se describen los acuerdos de nivel de servicio que deberá de prestar el adjudicatario del expediente y las penalizaciones a aplicar por incumplimiento.

Asimismo, y de acuerdo a lo especificado en capítulos previos, el adjudicatario deberá presentar informes mensuales de servicio con el objetivo de valorar el correcto cumplimiento de los SLAs acordados.

Con el fin de proporcionar correctamente los servicios objeto del contrato, el adjudicatario dispondrá de los acuerdos y contratos de soporte y mantenimiento necesarios con el fabricante.

En caso de modificaciones en la distribución geográfica de los elementos objeto de este contrato, el adjudicatario deberá asumir los cambios que se produzcan en este ámbito (siempre dentro de la CAPV) sin modificar el coste asociado a la prestación del servicio.

Mientras el contrato esté en vigor, el adjudicatario se responsabilizará de la gestión de todas las relaciones con el fabricante: apertura de casos de soporte, incidencias.

EJIE dispone de soportes adicionales denominados de segundo nivel (Nivel 2) que serán los encargados de facilitar el acceso a los elementos incluidos en contrato. Para todas actividades en el marco de este contrato que así lo requieran, dicho acceso será siempre a través de estos soportes de segundo nivel de EJIE no existiendo accesos remotos permanentes.

Así mismo, durante este periodo, EJIE tendrá la posibilidad, si así lo requiere, de realizar la apertura de casos y gestiones directamente con el fabricante a través de sus equipos de soporte Nivel 2, con objeto de reducir los tiempos de respuesta. En este sentido, el adjudicatario deberá habilitar los procedimientos necesarios para esta gestión (cambios de titularidad o cualquier otra modificación necesaria para este fin).

4.2.1 Servicio de Mantenimiento Correctivo

Para la resolución de incidencias (in situ o en remoto) generadas por problemas o mal funcionamiento de los elementos incluidos en contrato, incluyendo las tareas necesarias hasta conseguir la restauración del servicio y otras asociadas a la gestión de incidencias y mejora continua, como pueden ser:

- Coordinación con los grupos de soporte y resto de proveedores que conforman la solución.
- Administración de los sistemas objeto del contrato y de los servicios ofrecidos a través de estos sistemas.
- Trabajos de reconfiguración de elementos.
- Reparación y/o sustitución de elementos averiados.
- Instalación/desinstalación de elementos, según necesidad.
- Instalación de software por fallo, vulnerabilidades publicadas, necesidad de actualización detectada en el mantenimiento preventivo o por indicación del fabricante.
- Pruebas para verificación de la reposición del servicio.
- Escalado a fabricante.
- Soporte técnico avanzado propio y soporte especializado experto de fabricante en el ámbito de la incidencia.
- Registro, seguimiento y documentación de la incidencia hasta su resolución.
- Elaboración de informes o partes de intervención o averías, a petición de EJIE.

4.2.1.1 Acuerdos de nivel de servicio

El adjudicatario proporcionará soporte técnico avanzado con técnicos cualificados y soporte especializado experto de fabricante a través de los canales habituales: correo, web, teléfono y presencial. En este sentido, es necesario cumplimentar el apartado “Medios materiales” del Anexo II: Compromiso de adscripción de medios incluido en el pliego de condiciones particulares con la información relativa al flujo y canales de comunicación.

Durante el periodo objeto de contratación, el adjudicatario se comprometerá a ser el punto de contacto para atender cualquier tipo de incidencia o consulta técnica que pueda surgir en los equipos objeto del contrato y actuar como intermediario en el escalado al soporte técnico especializado experto de fabricante, es decir, asumir labores de gestión, coordinación e interlocución con los soportes adicionales con los que EJIE cuenta y/o a su vez con el fabricante en el caso de incidencias, actualizaciones de software, consultas y demás circunstancias posibles.

A continuación, se especifican diferentes niveles de servicio requeridos en la prestación del servicio de mantenimiento correctivo:

- Horario de prestación del servicio: 24x7. El adjudicatario deberá disponer tanto de un soporte propio 24x7 como del mantenimiento necesario con el fabricante. Se deberá acreditar la disposición de ambos

servicios y que los perfiles profesionales asignados tengan autorización en la apertura de incidentes directamente con el fabricante.

- Se deben cumplir los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la siguiente clasificación:
 - Críticas y graves: incidencias en el equipamiento que impidan o degraden el uso del servicio, resultando en incidencias por parte de la persona usuaria final.
 - Leves: incidencias que no impiden el funcionamiento del servicio, pero que degradan su uso de manera leve, sin suponer incidencias de la persona usuaria final.
 - Consultas: consultas técnicas en el ámbito de las tecnologías especificadas.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos a cumplir por el adjudicatario:

	Críticas y graves	Leves	Consultas
Tiempos de respuesta	15 minutos	15 minutos	-
Tiempos de resolución	4 horas (restauración servicio)	24 horas	96 horas

La notificación de las diferentes averías al adjudicatario correspondiente se realizará por personal de EJIE o por los soportes con los que EJIE cuenta. Teniendo en cuenta lo anterior, se definen los siguientes conceptos:

- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.
- Tiempo de resolución: tiempo transcurrido desde la comunicación de la avería hasta el restablecimiento del servicio.

En cualquier caso, deberán entregarse informes mensuales de servicio y cumplimiento de SLAs.

4.2.2 Servicio de Mantenimiento Preventivo.

Se realizarán propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad del Servicio. Se incluye la propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas, el análisis de las versiones software y estado del servicio buscando el reducir el número de incidencias a futuro en la red, la revisión de obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida, y el health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones.

Se considerará que aporta valor el tener soporte directo de fabricante para revisiones periódicas de la plataforma, recomendaciones, conocimiento de nuevas funcionalidades y roadmap previsto, así como para otro tipo de tareas de Mantenimiento Preventivo que permitan sacar el máximo partido a la Plataforma a todos los niveles.

4.2.2.1 Acuerdos de nivel de servicio

A continuación, se indican los requisitos relativos a los acuerdos de nivel de servicio en el mantenimiento preventivo que serán de aplicación.

El licitador a partir de inspecciones y/o mediciones periódicas (como mínimo 2 anuales) debe realizar propuestas orientadas a mejorar el rendimiento y/o disponibilidad de la red, incluyendo:

- Propuesta de la línea base de monitorización para una detección temprana de problemas.
- Análisis de las versiones software y estado del servicio buscando el reducir el número de incidencias a futuro.
- Revisión obsolescencia tecnológica y fechas de fin de vida.
- Health check de la infraestructura para revisar la salud y configuraciones, aplicación de las best practices y las recomendaciones particularizadas a nuestro entorno.

En los informes preventivos, como mínimo dos, uno a final del primer trimestre y otro a final del tercer trimestre, deben de reflejarse las acciones sobre el hardware/software que se consideren necesarias:

- Propuesta.
- Ventajas/inconvenientes de la migración/modificación.
- Inconvenientes de la no migración/modificación.
- Estimación de esfuerzo e impacto sobre el servicio.
- Observaciones si las hubiera.

4.2.3 Otros Servicios de Mantenimiento

- Servicio de Soporte Técnico experto. El consultor asignado a este servicio deberá tener un amplio conocimiento de la solución implantada en EJIE, los productos técnicos involucrados y el ámbito de los Contact Center en general. Se valorará positivamente que este servicio lo ofrezca el propio fabricante de la tecnología. El perfil asignado a este servicio deberá encargarse de actividades que impacten significativamente en el aumento de valor aportado por la solución ofertada. No será objeto de este perfil asumir actividades rutinarias del servicio como pueden ser la elaboración de informes periódicos.

Las tareas mínimas que se esperan de este servicio son:

- Ofrecer asesoramiento para la implementación y operación de las soluciones a ser adoptadas, implementadas o evolucionadas.
 - Atención a consultas y solicitudes de funcionalidades más allá de los propios casos de soporte con fabricante que puedan existir por otra vía.
 - Realizar revisiones periódicas de la plataforma en base a las buenas prácticas recomendadas por el fabricante.
 - Realizará actividades relativas a la integración con webservices de la entidad, definición de flujos IVR o la integración con terceras aplicaciones (CRM y otras).
 - Elaborar y distribuir los informes necesarios específicos aparte de los informes periódicos habituales del servicio para mostrar (incidencias, peticiones, ...)
 - Participar en reuniones de seguimiento mensuales donde se comente, al menos, el estado de la plataforma, recomendaciones y propuestas de mejora siempre en línea con las necesidades de cada Contact Center o grupo de servicio en particular.
 - Garantizar la calidad de las soluciones tecnológicas.
 - Informar sobre el roadmap de producto y las posibles aplicaciones del mismo al montaje particular de cada entidad.
 - Perseguir que las soluciones tecnológicas aplicadas se enfoquen y estén alineadas con el negocio propio de cada entidad de manera que permita responder a sus necesidades.
 - Comunicar la forma de uso de las nuevas soluciones tecnológicas adoptadas.
 - Participar en el diseño inicial y proyectos de migración de los Contact Center actuales para adquirir todo el conocimiento necesario de cara su evolución, mantenimiento y gestión.
 - Participar en la implantación de nuevos Contact Centers (onboarding) de entidades que se adhieran al servicio durante la vigencia del contrato.
 - Participar en los casos de soporte con fabricante para su tratamiento y agilización.
- Elaboración de informes mensuales de servicio y estadísticas de incidencias. Se realizarán informes mensuales que reflejen el detalle de los servicios prestados en ese periodo, indicándose al menos datos relativos a incidencias ocurridas, causa de las incidencias, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, tareas y/o peticiones cursadas como pueden ser la configuración y optimización de los sistemas, revisión de las vulnerabilidades publicadas en ese periodo... con identificación del cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio comprometidos. Asimismo, si se considera oportuno, se podrán poner a disposición de EJIE herramientas que faciliten el seguimiento de las incidencias y la monitorización de los niveles de servicio vía Web. Los informes deben ser entregados a EJIE los primeros 10 días del mes siguiente en curso, es decir, el informe correspondiente al mes de enero, se deberá entregar los primeros 10 días del mes siguiente en este caso “febrero”.

- Asunción de evoluciones sobre la misma plataforma. Si durante la vigencia del contrato, se decidiera actualizar o evolucionar los servicios existentes, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de esas posibles evoluciones sobre la misma plataforma objeto del presente contrato.
- Intervenciones planificadas. Las operaciones y asistencias que requieran los servicios descritos, por ejemplo, la parada de algún elemento que conforma la plataforma o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico de EJIE en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.
- Estadísticas de uso de la plataforma. EJIE podrá solicitar al adjudicatario la elaboración de un informe con toda la información relativa al servicio que la plataforma presta. EJIE validará y podrá a su vez requerir la inclusión de más información en el citado informe.

4.3 Requisitos asociados a los servicios

4.3.1 Plazos Parciales de Ejecución

A continuación, se presentan los hitos y plazos relevantes con relación a la duración y vigencia del contrato:

- Se considera un plazo estimado máximo de 3 meses desde el inicio del contrato para la construcción de un piloto para Lanbide.
- Se considera un plazo estimado máximo de 6 meses desde la aprobación del piloto anterior para la construcción de la nueva solución y la migración de los servicios actuales al nuevo entorno para el Contact Center de Lanbide (la ejecución de esta migración está supeditada a la aprobación de EJIE/Lanbide tras la ejecución del piloto)
- Se considera un plazo estimado máximo de 6 meses desde el inicio del contrato para la construcción de la nueva solución y la migración de los servicios actuales al nuevo entorno para los Contact Centers gestionados por EJIE.
- El plazo de contrato durante el cual se podrán solicitar los productos y servicios ofertados es de 3 años.
- Los servicios de mantenimiento se prestarán durante un plazo de 3 años.
- Los servicios del consultor técnico experto se prestarán por un periodo de inicial de 1 año pudiendo renovarse año a año hasta la finalización del contrato.

4.3.2 Requisitos Generales

Los trabajos a desarrollar por el adjudicatario se consideran “llave en mano”, por lo que éste deberá aportar todas las prestaciones, suministros y servicios que sean necesarios, excepto aquellos que de forma explícita

se hayan establecido como fuera del alcance del contrato. Ello incluye la puesta a disposición del personal técnico adecuado y con la experiencia necesaria para la prestación de los servicios.

Asimismo, el adjudicatario aportará todas las herramientas, aparatos, equipos de medida/pruebas, y cualquier otro material que pueda ser necesario para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

En el desarrollo de los trabajos objeto del servicio es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa que sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.

Serán por cuenta del adjudicatario los seguros necesarios para la realización de las actividades objeto del presente pliego, así como para cubrir los posibles daños o perjuicios que pudieran ocasionarse.

Como criterio general, durante la ejecución de los trabajos objeto de la contratación, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a EJIE y, si es el caso, a las personas designadas por esta, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan presentarse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En ningún caso el adjudicatario podrá realizar acciones de comunicación y/o difusión del proyecto sin la debida autorización previa por parte de EJIE.

4.3.3 Coordinación con Terceros y Horarios de Actividad (Migración al nuevo entorno).

Con carácter general, las plataformas actuales de Contact Center están en producción y están siendo explotadas para la prestación de diferentes servicios, por lo que la empresa adjudicataria deberá considerar la necesidad de coordinación con Soporte EJIE para la ejecución de las tareas de migración de los servicios, dependiendo del plan de implantación propuesto y finalmente adoptado por todas las partes. En la misma línea, y de cara a una entrega a Operación más efectiva, personal del Soporte EJIE podrá participar en la ejecución del proyecto.

Asimismo, derivado de que la plataforma en concreto se utiliza para prestar diferentes servicios a las entidades, el adjudicatario deberá considerar la ejecución de los servicios solicitados fuera del horario normal habitual (10 PM a 7 AM), con el fin de reducir la afectación a las diferentes personas usuarias, según se indique por parte de EJIE/entidad en el Plan de Implantación.

4.3.4 Seguimiento y Control de Ejecución del Proyecto

4.3.4.1 Seguimiento por parte de EJIE

EJIE será responsable de la gestión y seguimiento global del proyecto, velando por el cumplimiento de hitos y objetivos establecidos en contrato. Entre las tareas a realizar, se incluye:

- Gestión y seguimiento global del proyecto, velando por el cumplimiento de hitos y objetivos establecidos en contrato.
- Establecimiento, en colaboración con el adjudicatario, del conjunto de metodologías y procedimientos necesarios, que garanticen las actuaciones coordinadas y faciliten el cumplimiento de planificación.
- Con relación a la migración de los servicios al nuevo entorno:
 - Validación de la solución final adoptada (nuevo entorno) y participación en la decisión de aspectos técnicos del proyecto.
 - Revisión y validación del Plan de Implantación que se adopte para la migración de los servicios al nuevo entorno.
 - Propuesta en colaboración con adjudicatario, y validación del conjunto de metodologías y procedimientos necesarios para garantizar la coordinación de actividades y cumplimiento de la planificación.
 - Coordinación principal de EJIE y adjudicatarias de los soportes y otros agentes (entidad) que estén involucrados/afectados en/con la ejecución de los trabajos.
 - Verificación de cumplimiento de las condiciones para la entrega a Operación.
- Establecimiento de nuevas solicitudes de licencias de servicio (productos).
- Seguimiento a los servicios de mantenimiento prestados hasta fin de contrato.
- Validación del resto de documentación as-built, para poder establecer el cierre de proyecto.

4.3.4.2 Plataforma de Gestión del Proyecto

EJIE pondrá a disposición del proyecto de una plataforma de gestión documental, accesible a todas las personas usuarias autorizadas, y donde se mantendrá actualizada con la periodicidad que se establezca la documentación del proyecto. Esta herramienta será de especial relevancia principalmente como herramienta para validación e intercambio de documentación durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario y EJIE deberán interactuar directamente contra la Plataforma de gestión indicada, siendo el adjudicatario el responsable último del registro y volcado de la documentación que se vaya generando.

- Datos de partida.
- Documentos sobre el diseño de la solución y plan de migración.
- Plan de Implantación.
- Documentación solicitada por Operación.
- Criterios y acuerdos relativos a la ejecución de los trabajos.
- Planificación del proyecto:

- ✓ Planificación acordada (cerrada) de actuaciones particulares en cada tenant (despliegues, instalaciones, pruebas, etc.).
- ✓ Informe completo de los avances de despliegue de cada tenant (entidad).
- Proyectos finales incluyendo los resultados de las instalaciones realizadas y las pruebas en los diferentes tenants.
- Cuadros de Mando de carácter ejecutivo para control de avance del despliegue y control sobre las necesidades de materiales.
- Etc.

4.3.4.3 Seguimiento por Parte del Adjudicatario

Si bien la gestión y dirección global del proyecto será llevada a cabo por parte de EJIE, el adjudicatario será el responsable principal de controlar la ejecución de los trabajos, estableciendo para ello, todos los mecanismos y procedimientos necesarios que garanticen el cumplimiento de la planificación, la correcta operatividad de la solución y la calidad en el servicio final.

Uno de los aspectos más críticos del proceso de implantación y puesta en marcha es la necesidad de coordinación de los trabajos con los siguientes agentes para que la migración de los servicios se realice con éxito y mínimo impacto posible:

- Entidades en alcance inicial, quienes supervisa el día a día de la operativa,
- EJIE como operador de la solución de correo electrónico actual,
- Los diferentes Proveedores, que EJIE considere.

Asimismo, el adjudicatario designará un Jefe de Proyecto como interlocutor principal con EJIE para el control de ejecución del proyecto que tendrá una participación activa en lo relativo a la prestación de los servicios de migración de la infraestructura y servicios desplegados en el nuevo entorno.

El Jefe de Proyecto se responsabilizará de las siguientes tareas principales:

- Realizará la coordinación y seguimiento continuo de la evolución de los trabajos de migración y velará por mantener el plan de ejecución de trabajos periódicamente actualizado, considerando en todo momento la integración de sus tareas con aquellas que involucren a EJIE (y soportes).
- Será el responsable por parte del adjudicatario de disponer de los medios y organizar los recursos y equipo de trabajo que garanticen los resultados esperados en proyecto en plazos y calidad técnica.
- Podrá tener, a consideración de EJIE, interlocución directa con otros involucrados del proyecto por parte de EJIE como son los grupos de soporte.
- Realizará reportes de avance de proyecto.

- Definirá metodologías para identificación y control de riesgos y definición de propuestas de mitigación de estos.
- Asistirá, junto con los técnicos que se estime conveniente, a las reuniones de seguimiento y técnicas que convoque EJIE, y con la periodicidad que se designe.
- Garantizará que toda la información y documentación del proyecto se encuentra en todo momento actualizada en la plataforma de gestión que a tal efecto disponga EJIE.
- Realizará el seguimiento periódico sobre la calidad de los servicios de mantenimiento solicitados y será el responsable de garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio asociados.

4.3.4.4 Equipo de Trabajo para la Ejecución del Proyecto

El equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario deberá estar formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en el presente pliego.

El equipo de trabajo del adjudicatario estará dirigido por un Jefe de Proyecto que deberá contar con disponibilidad para atender sin demora los requerimientos de los responsables designados por EJIE. El responsable del proyecto deberá contar con capacidad suficiente para tomar las decisiones que se adopten sobre las prestaciones contratadas sin que estas puedan verse afectadas por la falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal. Este Delegado será el único interlocutor principal con la Dirección del Proyecto de EJIE. Dispondrá de teléfono móvil, para facilitar su localización, y correo electrónico.

El dimensionamiento del equipo deberá realizarse acorde a la metodología planteada por el licitador, a los tiempos y planificaciones establecidas y a los requerimientos mínimos expuestos en el presente pliego.

En cualquier caso, el adjudicatario será el responsable de garantizar los medios durante la ejecución del proyecto y éstos deberán adecuarse en todo momento para cumplimiento de los hitos y plazos establecidos.

Un aspecto clave para el dimensionamiento de recursos y organización es, no solo la ejecución de los trabajos, sino también la necesidad de elaboración de documentación (informes finales, inventarios, documentación de entrega a Operación, actas de servicio...) requerida en las diferentes fases de proyecto.

Asimismo, en el inicio del proyecto, el adjudicatario deberá exponer la relación detallada del equipo de trabajo propuesto y dedicaciones. EJIE podrá solicitar cambios sobre los recursos propuestos en caso de que, tras el análisis de la propuesta, determine que los medios propuestos no son suficientes y/o adecuados para el cumplimiento del plan de trabajo.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si a criterio de la Dirección del Proyecto de EJIE, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo del adjudicatario.

Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.

El dimensionamiento del equipo de trabajo deberá realizarse considerando el tiempo necesario para la ejecución de las tareas para lograr el alcance del contrato. El dimensionamiento y dedicación final de estos recursos estará sujeto a la organización del proyecto por parte del adjudicatario para cumplimiento de los plazos previstos.

El adjudicatario pondrá a disposición el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

A continuación, se especifican los roles mínimos identificados a los que deberá dar respuesta el adjudicatario para la ejecución del presente contrato, y que se acompañarán del equipo de trabajo necesario para la ejecución de los trabajos solicitados en los plazos requeridos:

- **Jefe/a o Director/a de Proyecto**, mencionado previamente, que será el responsable último del contrato y de la disposición de los medios y su coordinación para cumplimiento de los objetivos del proyecto (plazos, calidad, alcance...), y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.
- **Especialista en tecnología del fabricante de la tecnología ofertada para este expediente para el diseño y migración**, que será el responsable técnico del diseño de la solución, plan de migración y construcción del nuevo entorno, y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.
- **Especialista en tecnología del fabricante de la tecnología ofertada para este expediente para el servicio de soporte técnico experto**, que será el responsable de ofrecer un soporte técnico y de consultoría para la construcción, modificación y evolución de escenarios de Contact Center según se detalla en la sección “Servicio Técnico Experto” del apartado 4.2.3 de este pliego, y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP. La dedicación de este recurso será a tiempo completo (1.700 horas), con un periodo inicial de un año pudiendo renovarse por periodos de un año.

Este servicio de deberá dar a través de una única persona, no siendo válidos escenarios en los que la dedicación anual solicitada (1.700 horas) se reparta entre varias personas.

Se valorará positivamente que este servicio lo ofrezca el propio fabricante de la tecnología. Este perfil deberá estar a disposición del contrato desde el arranque del mismo pudiendo participar en las labores relacionadas con del diseño y construcción de la nueva infraestructura, en tal caso, el licitador deberá tener en cuenta que el coste de los servicios deberán ser ajustados a la baja en consecuencia (el consultor técnico se factura desde el principio del contrato y su coste no podrá repercutirse de nuevo para la fase de diseño y migración). En el modelo económico existen conceptos específicos para los servicios de diseño y construcción, por un lado, y para los servicios de soporte técnico experto por otro.

- **Equipo para la prestación de los servicios de mantenimiento**, adecuadamente dimensionado para la prestación de los servicios con los SLAs acordados y con los conocimientos y capacidades solicitados en el PCP.

Dichos perfiles y su descripción deberán reflejarse en el Anexo II del PCP (anexo de adscripción de medios), justificando aquellos con requisitos en la fase de solvencia técnica.

El adjudicatario será el responsable de garantizar los medios durante la ejecución del proyecto y éstos deberán adecuarse en todo momento para cumplimiento de los hitos establecidos.

Con el inicio del proyecto, el adjudicatario deberá actualizar su plan de trabajo y exponer la relación detallada del equipo propuesto y dedicaciones en cada fase del proyecto. EJIE podrá solicitar cambios sobre los recursos expuestos en caso de que, tras el análisis de la propuesta, determine que los medios expuestos no son suficientes y/o adecuados para el cumplimiento de los planes de trabajo.

4.4 Otros Requisitos Asociados a la Prestación del Servicio de Mantenimiento

4.4.1 Stock de Productos

El adjudicatario podrá disponer de los elementos hardware y software de respaldo que considere necesario para asegurar los niveles de servicio comprometidos.

4.4.2 Medios Técnicos y Herramientas de Apoyo al Servicio

Todo el material técnico necesario para posibilitar la prestación del servicio, de acuerdo al alcance y requisitos solicitados, será responsabilidad del adjudicatario, quedando EJIE exento de cualquier obligación de suministrar dichos elementos.

La empresa adjudicataria deberá disponer de las herramientas adecuadas para el registro de las incidencias y peticiones solicitadas con relación al servicio, documentación de actuaciones para su resolución y medición de los niveles de servicio solicitados.

Asimismo, el adjudicatario debe garantizar la adecuada integración de sus servicios de atención técnica con los servicios de atención técnica establecidos por EJIE, debiendo hacer uso de las plataformas de gestión y mantenimiento del servicio dispuestas por EJIE y ajustando sus procedimientos, si EJIE así lo solicitara.

5 Anexos

5.1 Anexo I PCT: Checklist Requisitos Técnicos

Este anexo deberá ser completado por los licitadores y entregarse junto con la oferta técnica (Sobre de juicios de valor).

5.2 Anexo II PCT: Catálogo añadido

Este anexo deberá ser completado por los licitadores y entregarse junto con la oferta técnica (Sobre de juicios de valor).