PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE LA SOLUCIÓN PARA LA ATENCIÓN OMNICANAL DE LA DEMANDA CIUDADANA EN OSAKIDETZA

NÚMERO DE EXPEDIENTE 2023/00358

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

1. OBJETO DEL CONTRATO 1
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 1
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 3
1.3. Procedimiento de adjudicación 3
1.4. Financiación fondos MRR del plan de recuperación, transformación y resilencia 3
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 3
2.1. Análisis, definición y diseño de la Solución a implantar 5
2.2. Implantación y puesta en marcha de la Solución CRM - Contact Center 8
2.2.1. Suscripción de licencias ----- 8
2.2.2. Conexión IP Trunk ----- 8
2.2.3. Implantación y puesta en marcha de la Solución ----- 10
2.2.4. Informes y Cuadro de Mando ----- 10
2.3. Soporte y acompañamiento 11
2.3.1. Incidencias graves 24x7 ----- 13
2.4. Implementación de nuevos requerimientos 13
2.5. Asesoramiento y Soporte fabricante 14
2.6. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 14
3. LOTES 14
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS GENERALES 16
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES 17
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 17
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 17
7.1. Requisitos técnicos excluyentes 17
7.1.1. Arquitectura y Plataformas ----- 17
7.1.2. Interfaz de trabajo ----- 18
7.1.3. Roles ----- 20
7.1.4. Omnicanalidad ----- 21
7.1.5. Campañas o comunicaciones masivas ----- 32
7.1.6. Inteligencia artificial ----- 32
7.1.7. Encuestas de satisfacción ----- 32

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

7.1.8. Gestión de Workforce Management (WFM) ---- 34
7.1.9. Integración CRM - Contact Center ---- 35
7.1.10. Integración con servicios y aplicaciones corporativas de Osakidetza ---- 35
7.1.11. Consideraciones de la Solución ---- 36
7.1.12. Reporting ---- 37
7.1.13. Formación y trasferencia del conocimiento ---- 39
7.1.14. Licenciamiento ---- 39
7.2. Requisitos técnicos no excluyentes ---- 41
7.2.1. Omnicanalidad ---- 41
7.2.2. Inteligencia artificial ---- 42
7.2.3. Consideraciones de la Solución ---- 43
7.2.4. Modelo económico de licenciamiento ---- 43
8. VARIANTES TÉCNICAS ---- 43
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA ---- 43
9.1. Muestras ---- 43
9.2. Presentación de producto: ---- 43
9.3. Visita de obra ---- 44
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA ---- 44
10.1. Ubicación de la prestación del servicio ---- 44
10.2. Plan de puesta en marcha ---- 44
10.2.1. Fase inicial ---- 44
10.2.2. Fase de prestación regular ---- 44
10.2.3. Fase de finalización ---- 44
11. MODELO DE GESTIÓN ---- 45
11.1. Equipo organizativo ---- 45
11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato ---- 45
11.2.1. Constitución inicial del Equipo de Trabajo ---- 46
11.2.2. Condicionantes del Equipo de Trabajo ofertado ---- 47
11.2.3. Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo ---- 47
11.2.4. Veracidad de los datos ---- 48
11.3. Medios adscritos a la ejecución del contrato ---- 48

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 48

12.1. Condiciones de ejecución..... 48

12.1.1. Niveles de servicio ---------- 48

12.1.2. Plan de contingencia ---------- 49

12.2. Modelo de control y seguimiento..... 50

12.3. Programa de trabajo 50

13. ANEXO I: DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL 50

13.1. Descripción del modelo operativo de atención a la ciudadanía en Atención Primaria 50

13.1.1. Atención no Presencial ---------- 52

13.1.2. Atención Presencial ---------- 54

13.2. Telefonía corporativa de Osakidetza 54

13.3. IVR 57

13.4. Chatbot..... 57

14. ANEXO II LOCUCIONES DE LOS FLUJOS IVR ACTUALMENTE UTILIZADOS..... 57

14.1. IVR Campaña Gripe 58

14.2. IVR Vacunación Covid..... 60

14.3. IVR PDPCM 62

14.4. IVR acoso laboral..... 63

15. ANEXO III VOLUMETRÍA CANAL TELEFÓNICO ACTUALMENTE UTILIZADO 66

16. ANEXO IV EJEMPLOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS 69

16.1. Integración y desarrollo en los S.I. Corporativos 69

16.1.1. e-OSABIDE. HIS hospitalario---------- 69

16.1.2. PRESBIDE. Receta ---------- 69

16.1.3. OSABIDEGLOBAL. Historia Clínica---------- 69

16.1.4. OSANAIA. Cuidados de enfermería---------- 70

16.1.5. DOKUGUNE. Gestor Documental ---------- 70

16.1.6. IMPAX. Gestión de Imagen Radiológica (PACS)---------- 70

16.1.7. GESTLAB. Sistemas de Información de Laboratorio ---------- 70

16.1.8. Sistemas de Cribado---------- 71

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

16.1.9. TAONet. Sistemas de Anticoagulación ---------- 71
16.1.10. VITROPATH. Anatomía Patológica ---------- 71
16.1.11. RVA. Registro Voluntades Anticipadas ---------- 71
16.1.12. Plataforma Zain ---------- 71
16.1.13. Plataforma Giltza ---------- 71
16.1.14. Catálogo corporativo de Pacientes ---------- 72
16.2. Interoperabilidad 72
16.2.1. Servicios Web ---------- 73
16.2.2. Gestor de Eventos ---------- 74
16.2.3. Arquitectura API REST ---------- 76

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

1. OBJETO DEL CONTRATO

La crisis mundial provocada por la pandemia COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de disponer de recursos capaces de atender la demanda ciudadana y proporcionar atención sanitaria en escenarios cambiantes, así como la importancia de disponer de información precisa, completa y fiable que agilice la toma de decisiones.

La urgencia con la que ha sido necesario abordar la **incorporación de los nuevos canales y modelos de atención**, no ha permitido llevar a cabo un correcto análisis de la demanda acorde a grupos poblacionales atendidos y sus necesidades, así como definir un modelo adecuado en el que se identifiquen nuevos servicios digitales, la reorganización de la atención, responsabilidades, y, finalmente, las herramientas adecuadas para dar soporte.

Osakidetza, en su estrategia de **mejorar la atención a la ciudadanía en un escenario de transformación digital**, requiere poner en marcha un nuevo modelo de atención a la ciudadanía en modalidad cloud, proactivo, personalizado, resolutivo y consistente, incorporando los distintos canales de atención, tanto telefónicos como a través de medios digitales, centrado en el análisis de las necesidades de los pacientes y de las personas que prestan la atención, mejorando la experiencia de los usuarios, modernizando las herramientas tecnológicas que los habilitan y generando un modelo de operación más eficiente, apoyado en herramientas analíticas que fundamenten la toma de decisiones y la monitorización del servicio.

Bajo esta premisa, la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de Osakidetza, en el marco de sus competencias, requiere la **contratación** de servicios para cubrir las necesidades del Canal de Atención a la Ciudadanía de Osakidetza, en base a un **nuevo modelo de atención a la ciudadanía formado por un servicio en modalidad cloud de CRM y Contact Center** a fin de optimizar el servicio ofrecido actualmente por los call centers de Atención Primaria y por el Centro de Atención a la Ciudadanía, **en adelante CAC.**

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

En el marco de los Fondos destinados al **Plan de Transformación Digital de Atención Primaria**, Osakidetza lanza la contratación de servicios para cubrir las necesidades de Canal de Atención a la Ciudadanía de Osakidetza aprobado en el grupo de trabajo GT3- 'Canal Ciudadano' asociado al ámbito de aplicación de '**Mejorar la relación con el/la ciudadano/a y su grado de satisfacción**'. Basado en un enfoque de incidir en la proactividad, la agilización, la accesibilidad a los servicios y la optimización de la atención (desarrollando sistemas inteligentes de gestión con capacidad para orientar la atención o gestionar la demanda) como en la accesibilidad a los servicios (omnicanalidad, teleconsulta e interconsulta).

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Siendo el objetivo del contrato la creación de un modelo de atención proactivo, personalizado, resolutivo y consistente entre los distintos canales de atención – teléfono, digital, centros de salud, video - centrado en el análisis de las necesidades de los pacientes y de las personas que prestan la atención, mejorando la experiencia de los usuarios, modernizando las herramientas tecnológicas que los habilitan y generando un modelo de operación más eficiente, apoyado en herramientas analíticas que fundamenten la toma de decisiones y la monitorización del servicio.

Los **beneficios** que se pretenden obtener se corresponden, al menos, con:

- Aumento de la **eficiencia en la atención**. Al disponer de la información y procesos corporativos en un único sistema se consigue una reducción de tareas con enfoques administrativos, dejando paso a un aumento en la eficiencia en la atención y a una disminución de los costes globales.
- Asimismo, al disponer de **mecanismos automáticos** que eviten la intervención de los agentes de Osakidetza, incluidas sus esperas, se reduce la carga de trabajo de los mismos.
- **Centralización de la información**. Lo que se traduce en una minimización de la duplicidad de software y hardware.
- **Seguridad e integridad de los datos**. Manejo claro, ordenado y sencillo de las interacciones con las personas usuarias de Osakidetza. Además de ofrecer protección frente a accesos no autorizados, consistencia que permita actualizar los datos de forma coherente e integridad al almacenar siempre datos válidos. De esta forma, también se evita la duplicidad o redundancia de datos.
- **Reingeniería de procesos**. El manejar buenas prácticas y técnicas de normalización para optimizar los procesos hace que mejoren su eficiencia.
- **Coordinación** entre diferentes Centros de Salud y OSIs con **visión 360 del paciente**. Los agentes de atención primaria de Osakidetza pueden cargar información en una ubicación almacenada centralmente, y compartirla de forma fácil e instantánea con el resto de los agentes de los demás centros de salud y OSIs.
- Análisis y seguimiento de indicadores **de reporting.**
- Incremento de satisfacción ciudadana.
- **Inclusión social** a través de la tecnología.

Para ello se establecen distintas líneas de actuación específicas:

- Rediseño de la experiencia del paciente y su acceso omnicanal a los servicios.
- Migración a Soluciones Cloud de CRM - Contact Center que permitan la incorporación de nuevas funcionalidades y mejoren la accesibilidad del paciente/ciudadano.
- Incorporación de nuevos canales de atención y su automatización para evitar saturación del sistema.
- Análisis de las conversaciones y motivos para la eficiencia sanitaria a nivel de relación con las personas.
- Consolidación del historial de contacto del paciente y visión completa para una personalización del servicio.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Evolución a un modelo de gestión de la Atención Ciudadana corporativo soportado en la mejora continua a través del reporting.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

La actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación de Servicios del Gobierno Vasco, y no disponiendo de medios materiales ni humanos necesarios para abastecerse, se considera necesaria su contratación.

1.3. Procedimiento de adjudicación

Tal y como se menciona en la Memoria Justificativa, el procedimiento seleccionado es el procedimiento ABIERTO.

1.4. Financiación fondos MRR del plan de recuperación, transformación y resilencia

El proyecto está financiado con fondos MRR.
Plan de Recuperación para Europa: NextGenerationEU. Mecanismo europeo de Recuperación y Resiliencia (MRR)
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR – Plan España Puede)
Palanca IV. Una Administración para el siglo XXI
Componente 11. Modernización de las Administraciones Públicas
Inversión 3. Transformación Digital y Modernización de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las CCAA y las EELL
Línea Estratégica 6: “Transformación Digital y modernización de la AGE, CCAA y EELL. Sanidad”: Estrategia de Salud Digital ->Plan de transformación digital de la Atención Primaria

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la contratación en modalidad de servicio **SaaS** de una **Solución/Herramienta CRM - Contact Center** que ofrezca un **modelo de atención a la ciudadanía cloud, proactivo, personalizado, resolutivo y consistente**, de forma **no disruptiva** con la solución actualmente utilizada, estableciendo un periodo de convivencia y de transferencia de conocimiento.

Esta solución estará integrada en un software CRM, a fin de conceder a los/las agentes de Osakidetza una visión completa de la Atención Primaria, y de Contact Center a fin de poder gestionar todas las interacciones a través de diversos canales de comunicación y de esa manera

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

poder proporcionar una atención proactiva y de máxima calidad, en términos de eficiencia y de satisfacción ciudadana.

El entorno de trabajo de la solución, así como la documentación y procedimientos, flujos IVR, locuciones o cualquier otro servicio que incluya la solución a implantar deberá permitir su utilización en, **al menos, los dos (2) idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV)**.

El alcance del presente contrato consta de los ámbitos a continuación indicados, según muestra la siguiente figura, para disponer de una Solución Cloud de CRM - Contact Center que incorpore distintos canales de atención ciudadana cubriendo los requisitos detallados a lo largo del presente pliego.



- **Análisis e Implantación**:

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Será necesario comenzar con una consultoría que recoja la situación inicial y la situación objetivo, identifique las áreas de atención prioritarias a partir de la estrategia de Atención Primaria establecida por Osakidetza y establezca la hoja de ruta a llevar a cabo.

En base a los acuerdos establecidos al finalizar la consultoría, se deberán acometer los trabajos relativos a la Implantación y puesta en marcha de la solución CRM y Contact Center considerando los aspectos relacionados , entre ellos:

- Suscripción de licencias
- Conexión IP Trunk
- Despliegue
- Informes y Cuadro de Mando

A lo largo de la duración de este ámbito se deberá contar con asesoramiento por parte de los fabricantes de los distintos componentes de la solución.

- **Evolución-Implementación de nuevos requerimientos**

Una vez terminado el ámbito de la de implantación de la solución, comenzarán la actividad de implementación de nuevos requerimientos para cubrir nuevas necesidades.

- **Soporte y acompañamiento**

Durante toda la vida del contrato será necesario llevar a cabo las labores de soporte y acompañamiento considerando los aspectos relacionados:

- Administración, acompañamiento, operación, soporte y mejora continua
- Soporte fabricante
- Soporte incidencias graves 24x7

Todos estos ámbitos se describen en detalle a lo largo del presente pliego.

2.1. Análisis, definición y diseño de la Solución a implantar

Para el correcto desarrollo del contrato, será necesario comenzar con una **consultoría** que recoja la situación inicial y la situación objetivo, identifique las áreas de atención prioritarias a partir de la estrategia de Atención Primaria establecida por Osakidetza y establezca la hoja de ruta a llevar a cabo. Siendo las **premisas** de trabajo:

- Evolucionar hacia un modelo de atención corporativo, homogéneo y basado en estándares.
- Sin impacto en el negocio.
- Incorporar y/o rediseñar la funcionalidad actual.

A continuación, se detallan estas labores:

- Análisis de la situación actual del modelo de Atención Ciudadana en la Atención Primaria de Osakidetza, contemplando la totalidad de los servicios ofrecidos, sistemas de información y arquitectura utilizada, metodologías y protocolos de comunicación utilizados.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Recogida y estudio de requerimientos técnicos y funcionales de la solución a implantar, contemplando al menos las funcionalidades mínimas necesarias.
- Diseño funcional, técnico y operativo de la solución a implantar, contemplando al menos:
  - Situación actual de la telefonía corporativa, con el objetivo de definir y diseñar la nueva arquitectura a utilizar y la forma de integrarse con la telefonía corporativa.
  - Integración con los sistemas de información requeridos, a fin de proponer el diseño y la definición de los mecanismos de integración necesarios para dotar al CRM de la información necesaria.
  - Análisis de los flujos IVR actualmente utilizados y definición de los nuevos flujos IVR.
    - Diseño de los diferentes perfiles de usuario, teniendo en cuenta las funcionalidades y la interfaz de cada tipo de usuario.
    - Análisis y definición de los canales actualmente soportados por Osakidetza, a fin de incorporarlos y optimizarlos en la nueva Solución
    - Análisis y estudio de necesidades respecto a la incorporación de diferentes canales de atención durante la ejecución del presente contrato, teniendo en cuenta los requerimientos de Osakidetza en cada caso.
    - Diseño y definición de los enlaces e interfaces necesarios para la implantación y puesta en marcha del resto de canales de comunicación.
    - Definición de métricas para el seguimiento y control junto al diseño de informes y Cuadro de Mando que serán estudiadas y acordadas con Osakidetza.
- Plan o estrategia de despliegue/migración en la que se describa el plan de trabajo indicando el desglose de tareas y planificación a llevar a cabo durante la fase de implantación y puesta en marcha de la nueva solución.

El planteamiento deberá estar basado en los condicionantes que se contemplan a continuación:

- **Despliegue progresivo** que garantice la prestación del servicio de Atención Ciudadana. La progresividad vendrá determinada por funcionalidad y centro, de forma que se comience con una funcionalidad mínima en un centro, a modo de **Prueba de Concepto** (PoC), y posteriormente en base a las conclusiones y resultados obtenidos en esta PoC se vaya **ampliando** tanto en funcionalidad como en volumen de centros.
- Despliegue atendiendo a la **ordenación territorial de Osakidetza**, a fin de optimizar la gestión y el servicio de Atención Ciudadana.
- Este plan deberá seguir una aplicación de ciclos de PDCA (Plan-Do-Check-Act) de mejora continua, de forma que refleje junto a la situación en cada momento del despliegue la visión de mejora continua.
- Análisis de riesgos-impactos, acciones de mitigación y plan de contingencia sobre todo el ecosistema del servicio: integraciones, localización de los usuarios, conexiones a telefonía, etc.
- Establecimiento del plan de seguimiento y control, tanto a nivel del Diseño e Implantación y Evolución con hitos a cumplir, como de Mantenimiento y Mejora continua a través de indicadores del servicio.
- Establecimiento de la estrategia de gestión del cambio y adopción tecnológica, utilizando las técnicas y herramientas necesarias para facilitar a los interesados el paso desde la situación actual al nuevo entorno de trabajo.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

El detalle está reflejado en el apartado 7 de 'Requisitos Técnicos por Lotes' y el 13 'ANEXO I: DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL' donde se especifican las condiciones del servicio solicitado.

Este análisis establecerá el modelo general considerando: modelo de gobierno, modelo organizativo, modelo de operación, indicadores de seguimiento y hoja de ruta del proyecto.

A continuación, se presenta la documentación mínima a presentar para este ámbito:

- Análisis de la situación actual de la Atención Primaria de Osakidetza, contemplando la totalidad de los servicios ofrecidos, sistemas de información y arquitectura utilizada, metodologías y protocolos de comunicación utilizados
- Estudio de requerimientos técnicos y funcionales de la Solución a implantar
- Diseño funcional y técnico de la nueva Solución a implantar describiendo la totalidad de los servicios, capacidades y funcionalidades contempladas en el presente documento y definidas durante la Fase 1.
- Plan o estrategia de despliegue/migración, en el que se describa la metodología a llevar a cabo durante la fase de implantación y puesta en marcha de la nueva Solución, tanto para la atención prestada de forma telemática como de forma presencial, incluyendo la prueba de concepto solicitada.
- Análisis de riesgos-impactos, acciones de mitigación y plan de contingencia sobre todo el ecosistema del servicio: integraciones, localización de los usuarios, conexiones a telefonía, etc.
- Plan de seguimiento y control.
- Estrategia de implantación de la gestión del cambio y adopción tecnológica

Para esta consultoría se estima un plazo de ejecución máximo de **TRES (3) MESES**, a contar desde el inicio del contrato, cuya finalización está sujeta a la recepción y aprobación por parte de Osakidetza de los entregables objeto de esta fase.

Con carácter general, independientemente del ámbito, toda la documentación entregada debe ser aprobada por Osakidetza y la documentación a suministrar a agentes y usuarios deberá estar redactada en al menos los dos (2) idiomas oficiales de la CAPV. La documentación generada por la empresa adjudicataria será propiedad de Osakidetza.

Al finalizar el contrato o en cualquier momento bajo solicitud de Osakidetza, la empresa adjudicataria está obligada a entregar toda la documentación, tanto la original como la actualizada, a Osakidetza. Dicha documentación debe estar actualizada en todo momento de modo que la empresa adjudicataria recoja las modificaciones que por mantenimiento y/o evolución se vayan realizando.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

2.2. Implantación y puesta en marcha de la Solución CRM - Contact Center

Una vez recepcionados y aprobados por Osakidetza los entregables alcance de la actividad anterior, la empresa adjudicataria deberá acometer los trabajos indicados a continuación en base a los acuerdos del alcance anterior:

- Provisión de los servicios de CRM y Contact Center integrados, con la configuración y parametrización requeridos por Osakidetza.
- Soporte a los procesos de capacidad, disponibilidad, cambios, despliegues, eventos y seguridad.
- Soporte operativo.
- Implantación y puesta en marcha de los servicios actualmente soportados por los agentes.
- Integración con el resto de sistemas/servicios que conforman el ecosistema de la solución.
- Implantación de un Cuadro de Mando con los indicadores de seguimiento identificados en la fase de análisis.
- Implantación del modelo operativo.
- Implantación de la estrategia de gestión del cambio y adopción tecnológica incluyendo la formación al personal técnico de Osakidetza en la configuración y administración de la solución.
- Soporte PostImplantación.
- Trabajos de soporte, supervisión y acompañamiento durante la explotación del servicio.
- Soporte incidencias graves.

La implantación se estructura en varios ámbitos diferenciados:

2.2.1. Suscripción de licencias

La empresa licitadora ofrecerá un **modelo de licenciamiento integral**, unificando el licenciamiento de las soluciones de CRM y Contact Center ofertadas.

Este modelo integral debe establecer un precio y distribución de licencias que permita cumplir los requisitos solicitados en el pliego.

El coste por licencia deberá **mantenerse a lo largo de la duración del presente contrato**. Se debe tener en cuenta que el uso de las licencias se hará **de forma progresiva** en base al despliegue de funcionalidades y centros. Las licencias/suscripciones deberán suministrarse y activarse a medida en que se vayan implementado.

En el apartado de Licenciamiento se aporta más detalle respecto a los requisitos de la suscripción de licencias.

2.2.2. Conexión IP Trunk

Para el uso del canal telefónico en la atención de la ciudadanía, Osakidetza cuenta con un proveedor de comunicaciones electrónicas. Por ello, se pretende que la Solución solicitada

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

contemple la modalidad "**Bring Your Own Carrier (BYOC)**", de manera que dicho proveedor de comunicaciones entregará las llamadas entrantes de los DDIs (Direct Dial-in) utilizados por el CAC y el resto de contact centers actuales (OSIs- Centros de Salud) a la empresa adjudicataria a través de enlaces IP Trunk.

Los licitadores deberán proponer la arquitectura que consideran más adecuada para la recepción de las llamadas entrantes del servicio de telefonía, así como para la interconexión y transferencia de llamadas hacia la red de telefonía IP corporativa de Osakidetza como hacia la red de telefonía pública. En ambos casos los enlaces IP Trunk serán provistos por el operador de Osakidetza, debiendo, la empresa licitadora, proponer la dimensión de los mismos y las conexiones necesarias en sus SBCs en la nube.

A priori se visualizan, al menos, dos posibles escenarios a determinar por el licitador:

1. Entrega de los DDIs de Osakidetza en los SBCs de la empresa adjudicataria en la nube (a través de estos canales entrarán y saldrán las llamadas hacia/desde red pública). Adicionalmente, se establecerá un enlace para la transferencia de llamadas desde los SBCS en la nube hacia los SBCs y/o central telefónica IP corporativa de Osakidetza (en el CPD de EJIE).
2. Entrega de los DDIs de Osakidetza en los SBCs propios de Osakidetza (instalados en CPD) y transferencia de las llamadas hacia el servicio en la nube (SBCs de la empresa adjudicataria). Este enlace debería soportar tanto las llamadas entrantes y salientes desde/hacia la red de telefonía pública como la transferencia de las mismas desde el servicio CRM-Contact Center hacia la red de telefonía IP corporativa. La conexión a la red pública se realizará a través de los SBCs de Osakidetza.

Estos enlaces deberán estar redundados y operar en modo **Alta Disponibilidad (HA)**, de forma que se cursará el tráfico únicamente por uno de ellos operando en modo activo-standby, es decir, en caso de fallar uno será el otro enlace IP Trunk el que se hará cargo del tráfico.

Estos enlaces IP Trunk estarán dimensionados de tal manera que por ellos se puedan atender **el total de las llamadas que se reciban en la atención primaria de Osakidetza (CAC y call centers internos) además de las llamadas que se transfieran al personal interno de Osakidetza, desde los agentes de Atención Primaria, a través de la telefonía corporativa y las que se redireccionen hacia el exterior por la red PSTN**.

En el ANEXO I: DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL , puede verse la arquitectura de la telefonía utilizada actualmente por Osakidetza y en el ANEXO III VOLUMETRÍA CANAL TELEFÓNICO ACTUALMENTE UTILIZADO se muestra la volumetría de llamadas atendidas actualmente

Adicionalmente, en el ANEXO II LOCUCIONES DE LOS FLUJOS IVR ACTUALMENTE UTILIZADOS se facilitan algunas de las locuciones de los procesos incluidos en el IVR Actual.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

2.2.3. Implantación y puesta en marcha de la Solución

Se abordará la implantación siguiendo en todo momento el plan o estrategia de migración/despliegue acordado.

Para estos trabajos se estiman **DIECIOCHO (18) MESES** a contar desde fin del ámbito anterior y con finalización sujeta a recepción y aprobación por parte de Osakidetza de los entregables, distribuidos de la siguiente forma:

- PoC definida en la fase anterior.
- Despliegue con resto de funcionalidades y extensión a la totalidad de centros.
- Esta fase finalizará una vez recepcionados y aprobados por Osakidetza los entregables alcance de este ámbito.

2.2.4. Informes y Cuadro de Mando

La Solución a implantar deberá disponer de **informes y Cuadro de Mando con capa online y de acceso web** que muestre inicialmente las métricas acordadas en el alcance inicial evolucionando a lo largo de la vida del contrato para adaptarse a nuevas necesidades de información, de forma que permita facilitar la toma de decisiones respecto a la evolución y mejora continua de la solución, con el objetivo final de mejorar la atención a la ciudadanía aumentando la eficiencia en la gestión.

La Solución deberá aportar funcionalidades que faciliten el análisis de datos considerando, al menos: variables temporales, agente, estructura organizativa de Osakidetza (Centro de Salud, OSI, Territorio, etc.), persona ciudadana objeto del servicio, etc.

La herramienta de reporting, estará **totalmente integrada con el resto de herramientas de la Solución**, por ejemplo, con la herramienta de WFM y con todas las funcionalidades de las mismas, por lo que deberá poder obtener estadísticos sobre cualquier procedimiento llevado a cabo e igualmente, deberá permitir la generación de informes sobre incidencias del servicio y de la Solución.

Tanto los informes como el Cuadro de Mando estarán sujetos a una gestión de permisos configurable en base a roles.

A continuación, se presenta la documentación mínima a presentar para el ámbito de Implantación y Puesta en marcha de la Solución CRM-Contact Center:

- Implantación y puesta en marcha de la Solución.
  - Documento de conclusiones de la realización de la Prueba de Concepto (PoC): grado de cumplimiento de objetivos, análisis de resultados, lecciones aprendidas, feedback de agentes
  - estrategia de implantación para el resto de Osakidetza tras la realización de la Prueba de Concepto (PoC).

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Conjunto de datos empleados en el diseño y la validación de los modelos analíticos, incluyendo procesos, algoritmos, integraciones, etc.
- Configuración, parametrización, procesos y algoritmos alcance de la Fase 2 del presente contrato, incluyendo documentación sobre la gestión de APIs.
- Diseño funcional y técnico de la Solución implantada, para la totalidad de los canales (telefónico, SMS, WEB y email) y funcionalidades implementadas.
- Documentación y elementos audiovisuales asociados a la capacitación del personal que Osakidetza considere oportuno, incluyendo como mínimo manuales de usuario, de administración y de seguridad.

- Soporte y acompañamiento
  - Procedimientos y procesos para el correcto funcionamiento de la solución
- Asesoramiento y Soporte fabricante
  - Documentación relacionada con las distintos apoyos por parte de fabricante

2.3. Soporte y acompañamiento

La empresa adjudicataria tendrá responsabilidad completa sobre la Solución y proporcionará las labores de **soporte y acompañamiento durante la vida del contrato**, es decir:

- Fase de análisis, definición y diseño de la solución a implantar.
- Fase de implantación y puesta en marcha de la Solución CRM – Contact Center.
- Fase de implementación de nuevos requerimientos .

En este sentido, respecto a la **infraestructura de nube pública desplegada**, la empresa adjudicataria deberá:

- Actuar como proveedor de soluciones en la nube entre la nube pública seleccionada y la red interna de Osakidetza.
- Ayudar en la creación de una cuenta cliente en la nube pública a nombre de Osakidetza. Sobre esta cuenta se desplegará la Solución CRM – Contact Center alcance del presente contrato.
- Gestionar todos los aspectos de consumos de recursos y facturación con Osakidetza.
- Gestionar y administrar todos los componentes y servicios de la nube pública sobre los que se haya desplegado la Solución a implantar.
- Asesorar a Osakidetza respecto las buenas prácticas a considerar.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio que incluya, desde el inicio hasta la finalización del contrato, el conjunto de actividades de **administración, acompañamiento, operación y soporte de la Solución CRM – Contact Center desplegada, y mejora continua de la solución**, de acuerdo con las necesidades que demanden el desarrollo e implementación de cualquier herramienta, funcionalidad o servicio considerado de utilidad.

Incluirá, al menos las siguientes **capacidades**:

- Configuración de los componentes software de la Solución, a medida que se implementen los casos de uso, para adaptarlos a la realidad de la ejecución. Por ejemplo:
  - Diseño y configuración de flujos IVR.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

  - Configuración de reglas de grabación y trascripción de llamadas.
  - Creación de nuevos perfiles de usuario.
  - Configuración de reglas de direccionamiento de interacciones.
  - Exportación y definición de informes e indicadores.
- Vigilancia en el cumplimiento de las políticas de custodia, calidad y perfilado de los datos.
- Vigilancia en el cumplimiento del marco normativo relativo a seguridad y protección de datos.
- Vigilancia en el cumplimiento de la seguridad, los roles y perfiles de acceso de las personas usuarias.
- Monitorización y seguimiento del rendimiento de la Solución, incluyendo la monitorización del rendimiento de todos los servicios y canales.
- Realización de sesiones de capacitación con expertos y oportunidades de formación exclusivas para el personal de Osakidetza, en términos de integración, implementación y puesta en marcha, resolución de dudas, optimización de procesos, etc.
- Optimización y resolución de dudas y problemas relacionados con la explotación de la Solución a implantar.
- Recuperación del sistema ante desastres, errores y fallos.
- Nuevas versiones, actualizaciones, revisiones o parches de seguridad de los componentes software de la Solución CRM – Contact Center. La empresa adjudicataria deberá documentar las actualizaciones y cambios de configuración que se hayan realizado.
- Apoyo en la implementación de nuevos canales y funcionalidades.
- Apoyo en la gestión de APIs y en la interconexión con los sistemas de información internos de Osakidetza.
- Análisis de indicadores, en base a los resultados y conclusiones obtenidas, asesorando y proponiendo mejores prácticas para llevar a cabo una gestión eficiente. En base a esta gestión se evolucionará la hoja de ruta del proyecto.

En lo relativo a las **labores de soporte técnico**, la empresa adjudicaría deberá incluir al menos:

- Resolución de consultas funcionales o técnicas que se realicen, por parte del personal de Osakidetza, relativas al uso, administración y operación de la Solución de CRM-Contact Center.
- Resolución de consultas funcionales o técnicas, derivadas de la implementación de nuevas funcionalidades o capacidades que se aborden por parte del personal de Osakidetza.
- Resolución de consultas funcionales o técnicas, derivadas de la explotación de los datos almacenados en la Solución CRM – Contact Center, por parte del personal de Osakidetza, para dar respuesta ágil a necesidades de información de la misma.
- Gestión de incidencias, peticiones y problemas de la Solución.
- Actualización de la documentación desarrollada en el servicio de instalación y configuración.
- Creación y evolución de los informes y cuadro de mando.
- Seguimiento y control de la actividad requerida para el servicio.
- Como parte del ciclo de mejora solicitado, la empresa adjudicataria estudiará y propondrá a Osakidetza las mejores prácticas para llevar a cabo las labores objeto del contrato.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Si bien Osakidetza puede tener la capacidad de modificar la configuración de los diversos componentes de la Solución (por ejemplo añadir, modificar o eliminar los canales sobre los que prestan los servicios de atención los agentes, perfiles de las personas usuarias de la herramienta CRM - Contact Center, funcionalidades del IVR y ACD, reglas de enrutamiento o de gestión de colas, funcionalidades de las encuestas de satisfacción, funcionalidades de WFM, métricas y reportes) considera necesario que el personal de la empresa adjudicataria pueda realizar dichas labores.

2.3.1. Incidencias graves 24x7

Osakidetza requiere un servicio soporte 24x7 para:

- **Incidencias Graves**: se considera una incidencia grave a aquellas que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Osakidetza y requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva. La gestión y catalogación de estas incidencias se basa en el proceso de gestión de incidencias de Osakidetza
- **Eventos de negocio planificados**: Son actuaciones puntuales planificadas que por su impacto/complejidad exige una activación de dispositivos de soporte adicionales.

2.4. Implementación de nuevos requerimientos

Una vez terminada la fase de implantación de la Solución (se estima Junio de 2025), la empresa adjudicataria asumirá los servicios de implementación de nuevos requerimientos de la solución motivado por nuevas necesidades para lo que fija una bolsa de horas, estimada en un mínimo de **2.000 horas anuales**. Las empresas licitadoras podrán proponer un aumento sobre esta estimación inicial, como mejora, debiendo únicamente mencionar este aspecto en el sobre en el que se incluye la información asociada a los criterios valorables mediante fórmula.

El consumo de la bolsa de horas deberá ser aprobado por Osakidetza siguiendo los estándares al efecto. Considerando que un nuevo requerimiento implica una dedicación superior a 8 horas.

A continuación, se presenta la documentación mínima a presentar para este ámbito:

- Estudio de nuevos requerimientos técnicos y funcionales incluyendo la justificación técnica y económica de los mismos.
- Configuración, activación y diseño funcional y técnico de los nuevos canales y funcionalidades implementadas.
- Documentación y elementos audiovisuales asociados a la capacitación del personal que Osakidetza considere oportuno, incluyendo como mínimo manuales de usuario, de administración y de seguridad.
- Partes mensuales de dedicaciones y recursos utilizados convenientemente justificadas para las labores de soporte y acompañamiento.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

2.5. Asesoramiento y Soporte fabricante

Dada la complejidad técnica de la solución, que implica la integración de dos soluciones distintas, será necesario el asesoramiento y soporte directo de los fabricantes de las soluciones ofertadas durante la totalidad del contrato para lograr una implementación e integración óptima de las soluciones.

Debiendo contemplar al menos:

- Asistencia técnica telemática y telefónica 24x7x365, considerando un tiempo de respuesta máximo de una (1) hora para aquellos problemas que paralicen el servicio.
- Asesoramiento por parte del personal experto del fabricante.
- Capacitación al personal que Osakidetza determine por expertos para la integración y la implementación de los servicios.
- Capacitación al personal que Osakidetza determine por expertos para la adopción y la optimización de los servicios.
- Evaluaciones técnicas del estado de la Solución o de los servicios.

2.6. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

La organización destinataria será la Dirección General de Osakidetza, siendo el ámbito de los servicios corporativos solicitados, al tratarse de servicios de Atención Primaria destinados al conjunto de la organización.

Las organizaciones de servicio destinatarias son:

- Organización Sanitaria Integrada Araba
- Organización Sanitaria Integrada Rioja Alavesa
- Organización Sanitaria Integrada Donostialdea
- Organización Sanitaria Integrada Goierri-Urola Garaia
- Organización Sanitaria Integrada Bidasoa
- Organización Sanitaria Integrada Debabarrena
- Organización Sanitaria Integrada Debagoiena
- Organización Sanitaria Integrada Tolosaldea
- Organización Sanitaria Integrada Barakaldo-Sestao
- Organización Sanitaria Integrada Barrualde-Galdakao
- Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto
- Organización Sanitaria Integrada Eskerraldea-Enkarterri Cruces
- Organización Sanitaria Integrada Uribe

3. LOTES

No procede la división por lotes del expediente por razones de mayor eficiencia y coordinación de la ejecución de las prestaciones, dado que el desarrollo de los trabajos a acometer, como

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

alcance del presente contrato, busca la puesta en servicio de un modelo de atención ciudadana en modalidad cloud formado por una Solución CRM y Contact Center que permita tanto la gestión de toda la información de contacto y la relación que un paciente viene manteniendo con Osakidetza, como la gestión de todos los canales de contacto CCaaS que la ciudadanía pueda utilizar en dicha relación.

La situación del mercado de este tipo de soluciones, en la que ambos tipos de soluciones están convergiendo, dificulta diferenciar qué funcionalidades serán asumidas por cada una de las soluciones con su consiguiente impacto en la suscripción de licencias. Por ello Osakidetza requiere una solución global, integrada y ajustada económicamente.

La realización de estos trabajos implica una coordinación y vinculación entre las labores para evitar situaciones de inconsistencia y posibles duplicaciones, que pondrían en riesgo el servicio perseguido y, por tanto, de la gestión que Osakidetza podría desarrollar haciendo uso del mismo.

Siendo los motivos técnicos y organizativos:

- La coordinación entre los diferentes servicios al integrarse en un solo lote mejora de manera evidente al:
    - Proporciona una solución técnica global que facilita la implantación de la Solución y la consecución de plazos.
    - Asegura la correcta integración entre ambas soluciones (CRM y CCaaS).
    - Facilita la disponibilidad de conectores nativos entre ambas soluciones(CRM y CCaaS).
    - Evita posibles duplicidades de funcionalidad con impacto económico en el licenciamiento de las mismas.
    - Evitar los problemas de coordinación entre responsables de distintas empresas adjudicatarias lo que influye positivamente en la calidad de los servicios.
    - Anular las coincidencias y duplicidades de puestos de trabajo y medios materiales que se dan cuando más de una empresa trabaja en el mismo ámbito y en diferentes lotes. Con ello, se coordina la ejecución y la prestación de los diferentes servicios de manera única.
    - Asegurar la gestión integral del proyecto de Osakidetza unificando la gestión, optimizando sinergias y facilitando la coordinación en un marco de trabajo interoperable.
    - Facilitar la compartición de recursos entre los distintos servicios solicitados pudiendo asumir tareas diversas.
- La existencia de un único interlocutor para Osakidetza permite:
    - Evitar la descoordinación tanto para la gestión del proyecto como para los Responsables funcionales y Responsables de negocio de Osakidetza.
    - Simplificar los trámites administrativos, informativos y operativos en la relación de Osakidetza con una única empresa adjudicataria.
    - Reducir el tiempo de resolución de problemas por la desaparición de intereses diferentes de empresas y lotes.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Facilitar el análisis, la búsqueda de alternativas de gestión al disponer de un único prestatario concentra toda la información relativa al servicio.
- Facilitar el seguimiento de la ejecución y calidad del servicio minimizando los problemas a la hora de identificar responsabilidades, especialmente ante incidencias de incumplimientos en materia de prestación y calidad de los servicios.
- Simplificar la gestión administrativa con el Ministerio de Sanidad y Europa por ser proyecto financiado con Fondos MRR.

Al no proceder la división por lotes será motivo de exclusión no presentar oferta a la totalidad del alcance del expediente.

4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS GENERALES

Como directiva general, se deberán cumplir todas las normas UNE-EN, normas ISO… que tengan relación con los servicios prestados, todas ellas en su versión de publicación vigente en el momento de la adjudicación de los trabajos. En caso de discrepancia entre las diferentes Normas, y salvo indicación expresa de lo contrario en el presente documento, se entenderá como válida la prescripción más restrictiva.

La empresa adjudicataria deberá garantizar desde el diseño, que la infraestructura cumple con los principios básicos y requisitos mínimos necesarios para una protección adecuada de la información, que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el real Decreto 311/2022, de 3 de mayo. En concreto, deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos dentro del alcance del presente contrato.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en la Solución y las dimensiones de información relevantes, considerando que, como mínimo, la empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento, o al menos tener iniciado el proceso para poder disponer la categoría de seguridad **ENS nivel MEDIO** durante la fase de implantación/despliegue de la Solución, conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

La empresa adjudicataria informará de forma previa a la firma del contrato, de la ubicación exacta de los servidores y centros de tratamiento en los que va a estar custodiada y tratada la información derivada de los servicios prestados.

La Solución deberá contemplar, desde su diseño, el cumplimiento de la normativa nacional y de la Unión Europea aplicable en materia de protección de datos. También deberá permitir adecuarse al Código de Buenas Prácticas en Protección de Datos para Proyectos Big Data, elaborado por la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, AEPD).

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Asimismo, la empresa adjudicataria o bien aquella sobre la que se soportan los servicios provistos en la nube ofrecidos por la primera, según corresponda, deberán cumplir al menos con la siguiente normativa o con normativa equivalente a:

- ISO 27001: norma internacional de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 27018: normal internacional para protección de información personal en la nube.
- ISO 9001: norma internacional de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Certificación CSA STAR o equivalente a fin de poder evaluar cómo los proveedores de servicios de la nube siguen las mejores prácticas y estándares de la industria y cumplen con las regulaciones.
- GDPR: reglamento general de protección de datos.
- ENS, al menos, nivel MEDIO.

Como se ha indicado previamente, la no mención expresa de la totalidad de normativas que sean de aplicación no exime a la empresa adjudicataria de su cumplimiento.

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

No procede.

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

No procede

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

La Solución de CRM - Contact Center solicitada deberá cumplir con las funcionalidades, requisitos técnicos y características que se exponen como requisitos excluyentes pudiendo aportar los que apliquen sobre los requisitos no excluyentes. Además, las empresas licitadoras en sus ofertas podrán ampliar o mejorar las propuestas que consideren.

7.1. Requisitos técnicos excluyentes

7.1.1. Arquitectura y Plataformas

Los requisitos a nivel de arquitectura y plataforma son:

- Modelo de solución Cloud o análogamente, modalidad SaaS (Software as a Service).
- Propuesta de licenciamiento basado en un modelo de suscripción con soporte 24x7.
- Cumplimiento con la regulación y normativa del Reglamento de Protección de Datos.
- Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Certificación CSA STAR o equivalente a fin de poder evaluar cómo los proveedores de servicios de la nube siguen las mejores prácticas y estándares de la industria y cumplen con las regulaciones.
- Disponibilidad con un nivel de servicio de al menos el 99,90%
- Rendimiento óptimo sin limitación de recursos vinculados al coste.
- Dimensionamiento de canales sin limitación por capacidad.
- Monitorización con opción de integración con los sistemas de Osakidetza.
- Escalabilidad en cualquier aspecto de la arquitectura sin coste adicional durante la duración del contrato.
- Disponibilidad de soluciones de integración con las plataformas y sistemas actualmente en uso en la Atención Primaria de Osakidetza.
- Multi-tenant.
- Funcionamiento de modo nativo, al menos, sobre los navegadores Google Chrome o Microsoft Edge y las versiones posteriores de ambos navegadores.
- Disponer de estrategia de evolución y mejora continua.
- Multisite, multicentro y multiorganización, permitiendo configurar la solución en base a la estructura organizativa de Osakidetza y con opción a incorporar nuevos escenarios de negocio.
- Modularidad permitiendo incorporar de forma progresiva capacidades y funcionalidades. Tanto la inclusión como la eliminación o modificación de módulos deberá poder hacerse sin afectación al resto de módulos, servicios o canales.
- Flexibilidad en la configuración sin necesidad de desarrollo
- Control del nivel de acceso (lectura, escritura y lectura-escritura).

7.1.2. Interfaz de trabajo

Las características básicas de la consola o interfaz de trabajo multicanal deberán ser:

- Acceso vía Internet, totalmente Web, sin necesidad de instalación de plugins ni applets y compatible con los navegadores utilizados actualmente por Osakidetza.
- Acceso https valorando la personalización de la URL de acceso, con una URL en un subdominio de la empresa
- Bajos requerimientos de ancho de banda.
- Independiente de la infraestructura telefónica.
- Disponer de acceso a internet como único requerimiento (la solución deberá proporcionar, sobre el mismo, una extensión telefónica corporativa, integrada en la numeración corporativa existente).
- Cola única multicanal.
- Interfaz única de gestión.
- Interfaz amigable: fácil de usar, con utilidades que aporten una experiencia rica de usuario.
- Interfaz configurable: con la posibilidad de personalizar la disposición de los elementos de la interfaz de trabajo y en función del perfil permitir la incorporación o supresión de funcionalidades de manera rápida y sencilla.
- Realizar campañas y comunicaciones masivas.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Acceso a través de las credenciales corporativas.
- Idiomas: Permitir el uso de, **al menos en los dos (2) idiomas oficiales** de la CAPV, y el cambio de idioma deberá realizarse de forma rápida y sencilla.

Siendo las capacidades y funcionalidades mínimas solicitadas:

- Interfaz de trabajo para agentes:
  - Visión **360º del/a ciudadano/a** que se comunica con Osakidetza, que enriquezca el contexto del agente con apertura automática y presentando, al menos, **la siguiente información durante la interacción con las personas usuarias**:
    - **Ficha con la información y datos de afiliación de la persona usuaria**: información de contactos de ciudadanos/pacientes en centros de la red, participación en programas de prevención (cérvix, mama, colon, PADI), calendario de citas, interacciones con el Servicio de Atención al Paciente (SAPU), participación en programas de telemonitorización (EPOC, pluripatológica, marcapasos o desfibriladores, paliativos a domicilio, prevención del suicidio…), seguimiento posterior a intervenciones, alerta de confidencialidad del dato, medio de comunicación de preferencia para comunicaciones y citación, horario de preferencia para citación, tutoras y tutores legales en caso de necesidad, así como aquella información que Osakidetza considere oportuna en cada caso.
    - **Interacciones de la persona usuaria** donde se muestre cronológicamente las interacciones habidas, servicios realizados e indicadores.
  - **Información en tiempo real sobre buenas prácticas** para proporcionar al agente asistencia en la atención, y, en caso de que se incluya como mejora por el licitador, alimentada y mejorada por un módulo de inteligencia artificial.
    - Posibilidad de atender a las personas usuarias por cualquiera de los canales de comunicación definidos, así como devolver llamadas.
    - Iniciar comunicaciones directas por cualquiera de los canales establecidos (llamadas, correos, SMS, etc.).
    - Trasferir comunicaciones a otro agente y/o personal de Osakidetza, incluyendo la posibilidad de encolar o notificar a otros grupos la necesidad de atender casos o situaciones recibidas que deban tratarse de acuerdo con un determinado procedimiento.
    - Realizar campañas y comunicaciones masivas.
    - Módulos que ayuden a los agentes a dar la mejor atención posible.
    - Iniciar y finalizar la trascripción y grabación de llamadas durante la misma llamada.
    - Trabajar en equipo con profesionales para la resolución de dudas y problemas, utilizando un espacio virtual compartido que integre los flujos de servicio utilizando herramientas que ayuden y faciliten el acceso a la información y la comunicación, como por ejemplo el chat y documentación compartida.
    - Anexar archivos adjuntos de forma manual, y contemplar la posibilidad de realizar la vinculación automática de documentación recibida por otros canales de comunicación.
    - Acceso a una base de datos de conocimiento específica para agentes de Atención Primaria.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Envío de documentación a las personas usuarias a través de cualquiera de los canales de comunicación definidos.
- Se deberá posibilitar la opción de que un agente pueda operar con distintos escenarios prefijados de canales, funcionalidades y centros, pudiendo cambiar entre ellos de una forma ágil y sencilla en función de la situación o servicio que vaya a desempeñar.
- Conexión de agentes del CAC, tanto a la red PSTN como a la nube de la empresa adjudicataria vía WebRTC, a fin de poder utilizar los recursos de la misma, con la totalidad de funcionalidades y capacidades.
- Disponibilidad de herramienta centralizada y de uso común para la gestión de la totalidad de interacciones realizadas por los agentes, sustituyendo la actualmente utilizada por el CAC. Permitiendo la integración bidireccional con la herramienta de ticketing del área TIC de Osakidetza Service Manager a fin de automatizar y poder realizar el seguimiento de los servicios de atención realizados desde el CAC.
- Derivación de llamadas desde la red interna de Osakidetza al CAC y desde el CAC hasta la red interna de Osakidetza.
- Facilitar la conexión de las empresas externas que operen el CAC a la nube pública de la solución ofertada.

- Interfaz de trabajo para supervisores
  - Visualizar en tiempo real las interacciones de los agentes con las personas usuarias, para formación y asistencia.
  - Capacidades de gestión del equipo de agentes: configuración y organización de agentes, inspección de llamadas y supervisión en tiempo real de la actividad de los agentes: horarios, momentos de conexión y desconexión, estado, minutos de conversación acumulados, estado de cada agente, conversaciones en curso, el tamaño y tiempo de permanencia de la cola, etc.
  - Acceso a las grabaciones de llamadas y trascripciones de cualquiera de los canales de comunicación definidos. Además, deberán poder configurar las reglas de grabación y trascripción.
  - Acceso al reporting de gestión en base a roles.
- Interfaz de trabajo para gestores de la solución
  - Configuración de principales KPIs de analítica e informes de la información gestionada directamente en el CRM.
  - Configuración de las reglas de enrutamiento e incorporación, eliminación y modificación de los flujos IVR.
  - Configuración de flujos IVR y formularios web a través de los cuales se realizan encuestas de satisfacción del servicio prestado.
  - Administración rápida, remota y segura de las reglas asistenciales, así como del perfil/interfaz.

7.1.3. Roles

La Solución deberá contar, al menos, con los roles propuestos, considerando que entre sus capacidades se considerará su área de competencia y nivel de responsabilidad en base a la estructura organizativa de Osakidetza.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Las capacidades de gestión de roles y el número de roles disponibles estarán incluidas en licenciamiento y no derivando costes adicionales.

- Responsable Centro
- Responsable Unidad de Atención Primaria (UAP)
- Responsable Organización de Servicio
- Responsable Corporativo

Se consideran al menos los siguientes roles:

- **Agente interno**: con perfil usuario, requieren de una visión 360º de las personas usuarias y un acceso completo a las funcionalidades, tanto del CRM como del Contact Center. Osakidetza identifica la siguiente tipología de usuarios:
    - Agentes con perfil administrativo que trabajan en modalidad no presencial.
    - Agentes con perfil administrativo que trabajan de forma presencial.
- **Agente externo**: con perfil usuario, cuya visión y acceso será establecido en base a acuerdos entre Osakidetza y la empresa prestadora.
- **Coordinador con perfil supervisor**, con acceso completo a su área de competencia en función de su nivel de responsabilidad.
- **Administrador de roles y usuarios.**
- **Coordinador de campañas.**
- **Administrador**: Responsable en Osakidetza de la Solución.

7.1.4. Omnicanalidad

La omnicanalidad es una estrategia que debe considerar procesos, metodologías y tecnologías adecuadas para gestionar toda experiencia e interacción de forma homogénea a través de todos los canales de comunicación. Esto permite que las personas usuarias puedan continuar los procesos asistenciales por cualquier canal de comunicación, independientemente del canal por el cual inició el proceso, proporcionando continuidad asistencial.

Las características básicas deberán ser:

- Todos los canales de voz deberán poder integrarse en una **misma herramienta de gestión omnicanal** en el CRM - Contact Center, llegando a poder diseñar una cola única, lo que permitirá enrutar desde la Solución la totalidad de las comunicaciones, con independencia del canal por el que son atendidas.
- Integración de los mecanismos de comunicación definidos por Osakidetza en cada momento, automatización de entrada e intercambio de canal en base a tipología de caso.
- Garantizar la recogida de información por cualquier canal, así como el intercambio o transferencia de la interacción de la ciudadanía entre distintos canales dentro de un mismo “caso” o relación.
- Configuración y distribución automática de interacciones con independencia del canal de comunicación por el que son atendidas, balanceando los recursos de interacciones y agentes de manera coordinada en función de los criterios establecidos por Osakidetza, por ejemplo, características de las personas usuarias (personas mayores, idioma de atención,

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

centros de salud u OSIs asociadas), tipología del servicio solicitado y el conocimiento de los agentes.
- Escalabilidad posibilitando la incorporación de nuevos canales de atención.
- Gestión de canales: los agentes deben poder atender diferentes canales de comunicación, por lo que la gestión sobre los canales que atiende cada agente debe ser rápida y sencilla desde la interfaz en base a roles. Además, debe permitir establecer una cola única integrada para todos los canales gestionados por un mismo agente.
- Permitir la utilización de diferentes canales de comunicación posibilitando de esta manera que las personas usuarias puedan ponerse en contacto con Osakidetza a través del canal de comunicación que prefieran.

Siendo las capacidades y funcionalidades mínimas solicitadas:

- Implementación de las funcionalidades y servicios actuales e ir mejorándolas y ampliándolas según necesidades.

7.1.4.1. Canal telefónico

Los requisitos técnicos mínimos que debe cumplir el canal telefónico se corresponden, al menos, con el siguiente listado:

- La información asociada a todas las comunicaciones que se lleven a cabo a través del canal telefónico deberá ser integrada en el CRM en tiempo real, salvo que Osakidetza considere que no es necesario.
- La solución deberá estar integrada con la telefonía corporativa actual en términos de omnicanalidad, enrutamiento, plan de extensiones, tarificador existente etc.
- Deberá integrarse con los sistemas de información propios de Osakidetza, así como con el proveedor telefónico de Osakidetza y la centralita de telefonía corporativa Unify, permitiendo establecer un plan de numeración de extensiones único a fin de poder transferir y realizar llamadas (en ambos sentidos) entre los agentes del CRM-Contact Center y el resto del personal de Osakidetza que disponga únicamente de los terminales de telefonía IP actuales.
- La nueva Solución deberá estar preparada para que empresas externas que atienden el CAC puedan conectarse a la nube pública de la empresa adjudicataria, independientemente de la empresa externa que preste el servicio del CAC y de la ubicación de la misma.
- Realización y transferencia de llamadas entre el personal de Osakidetza y los agentes del CRM-Contact Center en ambas direcciones.
- La solución posibilitará la identificación automática del paciente/ciudadano y el análisis del motivo de la llamada presentando de forma inmediata la ficha del interlocutor.
- Realización de campañas de llamadas salientes: iniciando llamadas para campañas definidas, iniciar llamadas a personas usuarias definidas, utilizar la marcación previsualizada o automática e iniciar la devolución de llamada automática para intentos de llamada fallidos, o solicitudes de llamadas a través de otros medios (email, correo, etc.).
- Incorporación de cuestionarios parametrizables al inicio de llamadas con complementación y almacenamiento en el CRM.

La Solución debe incluir las capacidades y funcionalidades necesarias para soportar la totalidad de los servicios que se facilitan actualmente a la ciudadanía a través del canal telefónico con

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

plenas garantías, y que éste sea interoperable con lo recogido en el apartado Anexo I: Descripción de la situación actual.

Será parte del presente contrato, y correrá por cuenta de la empresa adjudicataria, la implantación de los elementos necesarios que permitan la integración del CRM-Contact Center con la telefonía corporativa existente.

7.1.4.2. Funcionalidades IVR y ACD

Se requiere un nuevo sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) de última generación para los servicios que son, o sean en el futuro, susceptibles de automatización, sustituyendo el actualmente empleado. Siendo los requisitos técnicos:

- Solución abierta y configurable que garantice la continua evolución y adaptación a los servicios demandados por Osakidetza.
- Disponibilidad de Herramienta gráfica que permita configurar, desarrollar, modificar, desplegar y testear los IVR de forma fácil e intuitiva.
- Permitir la creación de estructura de árbol dinámica con los menús de opciones bien sea mediante detección de tonos DTMF y a través de reconocimiento automático de voz (ASR) siempre con la posibilidad de utilizar tanto euskera como castellano.
- Definición de reglas de redireccionamiento de llamadas en función del idioma seleccionado
- Permitir diseñar y configurar los flujos IVR en base a roles.
- Capacidad “barge-in” para que el cliente no tenga que esperar al final del mensaje para indicar la opción del menú que quiere elegir.
- Eliminación de eco, a fin de detectar con alta precisión la voz de la persona usuaria y detener la locución de la IVR cuando esté hablando.
- Detección de silencios y momentos de inactividad.
- Buzón de Voz, para permitir a los clientes dejar un mensaje de voz. La solución deberá permitir escuchar y gestionar el buzón de voz y ser transferidos a agentes para su tratamiento. Estos mensajes deberán ser almacenados por la IVR en formato mp3 y exportados en los formatos soportados por Osakidetza.
- Transmitir en tiempo real el audio y traspaso de las trascripciones al CRM (ya sean atendidas por el IVR como por los agentes), registrando dicha información para su consulta en los informes de gestión del sistema.
- Creación y configuración de flujos IVR para emisión de campañas o comunicaciones masivas.
- Actualizar o configurar nuevos IVR sin coste adicional al incluir nuevos servicios que signifiquen un nuevo teléfono de contacto.
- Permitir la configuración de encuestas automáticas de satisfacción a la finalización de las llamadas.
- Definición de alarmas para, en caso de requerirse, poder informar al agente del tiempo trascurrido en las llamadas o en función de cualquier otro parámetro.
- Posibilidad de llevar a cabo comunicaciones salientes, de forma individual, por ejemplo, para hacer un seguimiento a los pacientes con enfermedades crónicas o necesidades asistenciales (en base a la información del paciente), o de forma masiva.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- La Solución deberá estar preparada para que, a futuro pueda disponer de herramientas de analítica de voz (por ejemplo ofrecer una idea al agente del ánimo o emociones de las personas usuarias y aconsejar en tiempo real o intuir la edad de la persona usuaria y llevar a cabo procesos de segmentación o incluso para identificar a las personas usuarias a través de la cámara o la voz).

Siendo las capacidades y funcionalidades mínimas solicitadas:

- Definición de flujos IVR que permitan por una parte recopilar información importante sobre las personas usuarias y por otra dirigir las comunicaciones al agente de Atención Primaria más cualificado y/o disponible en cada momento.
- Reingeniería de los procedimientos automatizados disponibles:
    - Citación vacuna COVID.
    - Flujo para citación vacuna gripe.
    - Programa de detección de cáncer de mama.
    - Encauzar llamadas de acoso laboral interno.
- Identificación de la persona usuaria en cada árbol IVR, la identificación se realiza preferentemente a través del DNI, sin embargo, la Solución debe estar preparada para incorporar en el futuro sistemas de doble autenticación (código enviado al teléfono móvil, certificados digitales, BakQ, etc.)
- Permitir escuchar el RGPD al inicio de la llamada a aquellas personas usuarias que lo deseen.
- Establecer menús de enrutamiento en función del número de atención (DDI) por el que se recibe la llamada.
- Posibilidad de segmentar las comunicaciones de voz, por ejemplo, en función de la OSI o centro de salud al que pertenece la persona usuaria o incluso transfiriendo de forma prioritaria las comunicaciones de las personas que superan cierta edad o que se encuentran en situación vulnerable. Esta identificación podría realizarse a nivel de IVR y/o con la información de afiliación asociada a dicha persona.
- Integración con el gestor documental de Osakidetza (Documentum), a fin de poder visualizar la información necesaria.
- Integración con el resto de los sistemas de información de Osakidetza, preferiblemente a través de APIs dedicadas, a fin de identificar al paciente y poder facilitar la información solicitada en todo momento.
- Gestión de transacciones en tiempo real con los sistemas de información del backoffice de Osakidetza (operaciones de lectura y escritura) permitiendo gestionar las interacciones de la persona usuaria sin necesidad de un agente, por ejemplo, para procesos de citación.

7.1.4.3. Grabación de llamadas

La Solución deberá permitir la grabación de llamadas, los requisitos técnicos mínimos que debe cumplir la grabación de llamadas se corresponden, al menos, con el siguiente listado:

- Cumplimiento normativo: regulaciones europeas (GDPR) y certificados bajo la ISO 27000 o cualquier otra norma que sea de aplicación en términos de seguridad, confidencialidad y protección de datos.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- La solución debe permitir que los agentes puedan activar la grabación bajo demanda y en base a su rol o perfil de usuario escuchar las llamadas grabadas.
- Posibilitar la configuración de reglas de grabación de llamadas (tipología de llamadas con obligación de ser grabadas, tiempo máximo y formato de almacenamiento de las grabaciones, etc.).
- Posibilidad de incorporar en la grabación información recopilada por el agente durante o una vez finalizada la llamada, como metadatos adjuntos a la grabación, facilitando la búsqueda y filtrado de las grabaciones
- Identificación de la grabación para su rápida localización, incluyendo al menos los siguientes datos:
    - Fecha y hora de realización de la llamada
    - Número de teléfono de la persona usuaria.
    - Datos de identificación de la persona (DNI o TIS, según requerimientos de Osakidetza).
    - Datos de identificación del agente.
    - Motivo de la llamada.
- Permitir de forma sencilla modificar o incluir nueva información que haya recopilado el agente durante la llamada o una vez finalizada como metadatos de la grabación. Esta información deberá presentarse tanto en la interfaz web como en la exportación de las grabaciones.
- Permitir que el agente, de forma manual desde su interfaz de trabajo, pueda pausar la grabación temporalmente con el objetivo de evitar que quede grabado alguna información de carácter sensible.
- Cifrado de las grabaciones manteniendo la cadena de custodia aportando garantías en términos de integridad y autenticidad del contenido.
- Conservación de las grabaciones por parte de la empresa adjudicataria durante un plazo de seis (6) meses desde la fecha de su realización, salvo que Osakidetza señale un plazo distinto, y comprometiéndose a mantener las medidas de seguridad adecuadas que garanticen su confidencialidad y seguridad dentro de los servidores de la solución , así como a facilitar a Osakidetza el libre acceso a dichas grabaciones durante este período de conservación. Después de este plazo, serán destruidas, emitiendo el correspondiente certificado,
- Transcurrido este tiempo de custodia, las grabaciones deberán ser eliminadas, incluyendo también cualquier referencia a las mismas en la solución. Antes de su destrucción, la empresa adjudicataria deberá entregar a Osakidetza las grabaciones efectuadas en el formato y soporte que se acuerde entre ambas partes.

A fecha de redacción del pliego **se estima que serán grabadas aproximadamente el 15% del total de llamadas atendidas**, con el fin de dimensionar adecuadamente la capacidad de almacenamiento requerido, en el ANEXO III VOLUMETRÍA CANAL TELEFÓNICO ACTUALMENTE UTILIZADO se presenta, en intervalos mensuales, la volumetría del canal telefónico de Atención Primaria en las OSIs, Centros de Salud y en el CAC.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

La empresa adjudicataria deberá cumplir con las indicaciones e instrucciones impartidas por Osakidetza en relación con la realización, el almacenamiento, la custodia y la entrega de las grabaciones efectuadas en el marco del presente contrato.

7.1.4.4. Transcripción de llamadas

La Solución a implantar deberá permitir la transcripción de llamadas, los requisitos técnicos mínimos que debe cumplir la transcripción de llamadas se corresponden, al menos, con el siguiente listado:

- Deberán ser tratadas según lo definido en las regulaciones europeas (GDPR) y estar certificadas bajo la ISO 27000 o bajo cualquier otra norma que sea de aplicación en términos de seguridad, confidencialidad y protección de datos.
- Deberán poder realizarse en las dos lenguas oficiales de la CAPV.
- Posibilitar que los agentes puedan activar la transcripción bajo demanda y en tiempo real con independencia del idioma en el que se está prestando la atención y desde el inicio de la misma, incluyendo las interacciones con el IVR. Para ello la empresa adjudicataria deberá disponer de un motor que, dentro de las dificultades propias del euskera (al disponerse de menos desarrollos para en este idioma), sea capaz de transcribir las llamadas con la máxima calidad posible.
- Las trascripciones deberán ser perfectamente identificables para su rápida localización, incluyendo al menos los siguientes datos:
    - Fecha y hora de realización de la llamada.
    - Número de teléfono de la persona usuaria.
    - Datos de identificación de la persona (DNI o TIS, según requerimientos de Osakidetza).
    - Datos de identificación del agente.
    - Motivo de la llamada.
- Las transcripciones deberán incluir una opción de búsqueda que permita localizar exactamente lo que se desea dentro de la trascripción y también tener la capacidad de identificar a los hablantes a lo largo de la trascripción. El orador podría ser un agente de Osakidetza, una persona usuaria, una grabación de IVR, etc.
- La empresa adjudicataria conservará las transcripciones durante un plazo de seis (6) meses desde la fecha de su realización, salvo que Osakidetza, previa comunicación, señale un plazo distinto, al cabo del cual serán destruidas, emitiendo el correspondiente certificado, y comprometiéndose a mantener las medidas de seguridad adecuadas que garanticen su confidencialidad y seguridad dentro de los servidores de la solución.
  Transcurrido este tiempo de custodia, las transcripciones deberán ser eliminadas, incluyendo también cualquier referencia sobre las mismas de los servidores de la empresa adjudicataria. Antes de su destrucción, la empresa adjudicataria deberá entregar a Osakidetza las trascripciones efectuadas en el formato y soporte que se acuerde entre ambas partes.

A fecha de redacción del pliego **se estima que serán grabadas aproximadamente el 15% del total de llamadas atendidas**, con el fin de dimensionar adecuadamente la capacidad de almacenamiento requerido, en el ANEXO III VOLUMETRÍA CANAL TELEFÓNICO ACTUALMENTE

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

UTILIZADO, se presenta, en intervalos mensuales, la volumetría del canal telefónico de Atención Primaria en las OSIs, Centros de Salud y en el CAC.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con las indicaciones e instrucciones impartidas por Osakidetza en relación con la realización, el almacenamiento, la custodia y la entrega de las trascripciones efectuadas en el marco del presente contrato.

7.1.4.5. Llamadas salientes

La Solución a implantar deberá permitir realizar, tanto a usuarios internos como externalizados, llamadas salientes para diversos fines, por ejemplo, realización de encuestas de calidad o campañas masivas, devolución de llamadas a personas usuarias que hayan abandonado la cola o hayan dejado mensajes de voz, o para cualquier circunstancia que el servicio requiera. Siendo los requisitos:

- Todas las llamadas salientes deben disponer de las mismas capacidades y funcionalidades que las llamadas entrantes, en términos de grabación, trascripción, seguridad e informes y analíticas.
- Deberá tener la capacidad de realizar funciones de callback de forma automática (Click to call) al número llamante y con el contexto de a dónde se ha llamado.
- Se deberá disponer en todo momento de información relativa al volumen de llamadas salientes, con al menos, el detalle y la duración de la llamada, los números telefónicos llamados, el agente que ha realizado la llamada, la persona usuaria que ha sido llamada y los datos de fecha y hora entre otros. Todos estos datos serán transmitidos al CRM en tiempo real para su posterior tratamiento y análisis.
- Se priorizará un diseño y una arquitectura en la que las llamadas salientes no tengan que utilizar la red pública de la empresa adjudicataria, sino que deberán ser enviadas, a través de enlaces IP Trunk del operador provisto por Osakidetza (bien desde los SBCs del adjudicatario en la nube o bien a través de los SBCs en los CPDs de Osakidetza). La empresa adjudicataria deberá proponer la arquitectura que considera más adecuada para la entrega de las llamadas y la salida de las mismas a red pública (para los DDIs asignados al CAC y contact centers existentes,) así como el dimensionamiento de las conexiones en sus SBCs tanto hacia la red pública como hacia el enlace de interconexión con la red corporativa de telefonía interna de Osakidetza. En ambos casos, Osakidetza proporcionará los enlaces IP Trunk a través de su operador de comunicaciones electrónicas.
- De manera excepcional, y únicamente en los casos de saturación o caída del enlace del operador Carrier de Osakidetza, se deberá realizar a través de la red pública desde “la nube” de la empresa adjudicataria a modo de respaldo.

7.1.4.6. Canal SMS

La Solución de CRM - Contact Center deberá permitir el envío de SMS tanto de forma individual como de forma masiva. La comunicación vía SMS deberá tratarse como un canal de comunicación adicional e independiente al canal telefónico y al resto de canales.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Los requisitos técnicos mínimos que debe cumplir el canal telefónico se corresponden, al menos, con el siguiente listado:

- La Solución solicitada deberá estar preparada para poder utilizar el canal SMS como medio de comunicación bidireccional con la ciudadanía.
- La Solución deberá permitir conocer en todo momento el volumen de SMS salientes, al menos, con el motivo de la interacción, el número telefónico destinario del SMS, el agente que ha enviado el mensaje, y datos de fecha y hora entre otros. Todos estos serán transmitidos al CRM en tiempo real para su posterior tratamiento y análisis.
- Los SMS utilizarán la misma arquitectura que el canal telefónico y la Solución tendrá que integrarse con la plataforma de SMS de Osakidetza a fin de centralizar costes, de esta forma el precio de los SMS será establecido entre Osakidetza y su operador de comunicaciones.

Siendo las capacidades y funcionalidades mínimas solicitadas:

- Los agentes de Osakidetza deberán tener la capacidad de enviar SMS de forma automática desde su interfaz de trabajo, al menos, para:
  - Gestión de citas médicas (confirmación, actualización y anulación de citas previas).
  - Campañas de vacunación e información, tanto a través de la red interna de Osakidetza como con destino a las personas usuarias de Osakidetza.
  - Envío de enlace a personas usuarias para realización de videoconsultas.
  - Envío de enlace con acceso a un formulario web para que la persona usuaria pueda realizar una encuesta de satisfacción o de calidad del servicio prestado.
  - Envío de enlaces o información de forma individual.

A fecha de redacción del presente contrato únicamente se contempla la posibilidad de enviar mensajes SMS a las personas usuarias, es decir, la comunicación a través de este canal se iniciará siempre desde el lado de Osakidetza.

7.1.4.7. Canal WEB

El canal WEB de la nueva Solución a implantar deberá ofrecer, al menos, los mismos servicios que los proporcionados actualmente. Las personas usuarias de Osakidetza pueden acceder a los servicios digitales de Osakidetza a través de la página web www.osakidetza.euskadi.eus.

Siendo los requisitos:

- La Solución deberá poder integrarse con el canal web actual con plenas garantías en términos de funcionalidades, seguridad e integraciones.
- La nueva Solución deberá integrase con los sistemas de identificación y autenticación utilizados por Osakidetza y con todos los sistemas de información requeridos para cumplir con los requerimientos de la Solución.
- La información que la Solución de CRM – Contact Center provea deberá ser accesible desde la página web corporativa de Osakidetza, estando centralizada y sin duplicidades.
- Los datos presentados deberán actualizarse en tiempo real con la información disponible, por ejemplo, si se ha reservado un slot de tiempo en el gestor de citas de Osakidetza, esta información deberá estar disponible automáticamente en el resto de canales y servicios.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Todos los trámites que las personas usuarias y los/las profesionales de Osakidetza realicen a través del entorno web serán transmitidos al CRM en tiempo real para su utilización. Siendo las capacidades y funcionalidades mínimas solicitadas:

- El canal WEB de la nueva Solución a implantar deberá ofrecer al menos los mismos servicios que los proporcionados actualmente. Se listan a continuación, algunos de los servicios y/o herramientas soportadas actualmente por el canal WEB:
  - Gestión de citas: servicio puesto a disposición de las personas usuarias de Osakidetza para que puedan gestionar las citas.
  - Carpeta de salud: herramienta puesta a disposición de las personas usuarias de Osakidetza mayores de 16 años en donde pueden consultar, interactuar y enriquecer su historia clínica.
  - Empleo público: procesos públicos de selección puestos a disposición de la ciudadanía.
  - Osasun Eskola: servicio de Osakidetza y del Departamento de Salud que ofrece información y formación a la ciudadanía, con el objetivo de lograr una actitud responsable y activa en torno a la salud y enfermedad.
  - El viaje de Mangols: juego interactivo para la prevención del sobrepeso y obesidad en niñas y niños.
  - Sistemas de selección y provisión de recursos humanos.
- El entorno WEB deberá permitir la **estructuración y la ordenación de los trámites**, según se establezca durante el análisis, diseño y definición de la solución, de manera que las personas usuarias sean atendidas por los grupos de trabajo de profesionales pertinentes.
- Circunscrito al canal WEB, Osakidetza pone a disposición de la ciudadanía una **aplicación oficial de Osakidetza**, disponible en los stores de Android y Apple, para hacer los mismos trámites que los que se pueden hacer desde la página web de Osakidetza. La página web y la aplicación utilizan los mismos servicios corporativos de información de Osakidetza.

7.1.4.8. Canal email

La Solución de CRM - Contact Center deberá permitir el envío de emails tanto de forma individual como de forma masiva. La comunicación vía email deberá tratarse como un canal de comunicación independiente del resto de canales. Siendo los requisitos:

- Deberá soportar que el canal email sea bidireccional, planteándose como una vía de entrada adicional para la ciudadanía alternativa al canal telefónico.
- La Solución deberá permitir conocer en todo momento por cada interacción y de forma global el volumen de emails entrantes y salientes, el motivo, el agente involucrado, y datos de fecha y hora entre otros. Todos estos datos serán transmitidos al CRM en tiempo real para su utilización.
- Se podrán generar emails a partir de plantillas (HTML o Microsoft Word) posibilitando que incluyan archivos adjuntos
- Los emails se encaminarán utilizando el mismo motor de enrutamiento basado en habilidades empleado para las llamadas de voz.
- Los emails entrantes se podrán encaminar automáticamente a la base de conocimientos o dirigirse a un agente.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Los emails tendrán la posibilidad de realizar funciones de callback de forma síncrona y asíncrona.

Siendo las capacidades y funcionalidades mínimas solicitadas:

- Funcionalidades actuales:
  - Como canal de salida, la comunicación a través del correo electrónico se inicia desde Osakidetza, como medio de comunicación o de envío de información con el/la paciente.
  - Como medio de recepción de incidencias o consultas técnicas al CAC
- Los agentes de Osakidetza deberán tener la capacidad de enviar correos electrónicos bajo demanda o en base a procedimientos automatizados desde su interfaz de trabajo, al menos, para:
  - Gestión de citas médicas (confirmación, actualización y anulación de citas previas).
  - Campañas de vacunación e información, tanto a través de la red interna de Osakidetza como con destino a las personas usuarias de Osakidetza.
  - Envío de email al CAC ante incidencias o consultas de la ciudadanía.
  - Envío de enlace a personas usuarias para realización de videoconsultas.
  - Envío de enlace con acceso a un formulario web para que la persona usuaria pueda realizar una encuesta de satisfacción o de calidad del servicio prestado.
  - Envío de enlaces o información de forma individual.

7.1.4.9. Canal presencial

Los agentes de Atención Primaria que atienden de forma presencial deben poder incorporarse a la Solución de CRM - Contact Center, de esta forma podrán, entre otros beneficios, disponer de la información de una visión 360º de las personas usuarias y, por otra parte incluir la interacción que esté llevando a cabo alimentando al CRM con nueva información.

La nueva Solución deberá permitir a los agentes de Osakidetza que atienden de forma presencial devolver llamadas no atendidas y asumir las tareas derivadas de otros grupos de atención de la red de Osakidetza, así como disponer de las funcionalidades actuales y las acordadas durante la inicial de análisis.

7.1.4.10. Canal chat

La solución debe proporcionar un canal chat con una primera aproximación mediante soporte robotizado (chatbot) permitiendo la derivación a un agente en caso de que sea necesario.

La página web oficial de Osakidetza dispone de un chat cuya finalidad es proporcionar información de interés a la ciudadanía. Este chat no está integrado con los sistemas de identificación y autentificación utilizados por Osakidetza, y por lo tanto no permite la autenticación ni la personalización de la información, y tampoco tiene ninguna interface con la telefonía de Osakidetza, por lo que no permite la derivación de llamadas.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

El nuevo servicio de chat deberá ofrecer al menos el mismo servicio de información que el ofrecido actualmente y además deberá disponer como mínimo de las siguientes capacidades y/o funcionalidades:

- Integración con los sistemas de identificación y autenticación utilizados para que la persona usuaria de Osakidetza pueda autenticarse y recibir una atención personalizada a través de este canal de comunicación.
- Definición e incorporación de uno o varios flujos de automatización de la comunicación, según necesidades identificadas por Osakidetza.
- Integración con el gestor de citas de Osakidetza para que las personas usuarias puedan gestionar sus citas a través del chat.
- Integración con la información de afiliación y clínica del paciente para poder gestionar los avisos proactivos de la medicación que debe tomar.
- Integración con el operador de telefonía de Osakidetza y con el canal telefónico para derivar conversaciones del chatbot a los agentes de Osakidetza y realizar funciones de callback.

7.1.4.11. Canal de mensajería instantánea

Incorporación de canales de mensajería instantánea para la atención ciudadana dentro de los servicios CRM – CC.

7.1.4.12. Gestión de cola omnicanal

Los requisitos mínimos que debe cumplir la gestión de cola omnicanal se corresponden, al menos, con el siguiente listado:

- Capacidad de gestión de canales síncronos y asíncronos.
- Disponibilidad de estrategia de routing basada en una única cola omnicanal (disponiendo de un único motor de enrutamiento para todos los canales) que lleve a cabo la gestión de la cola en base a criterios configurables, por ejemplo, ratios de ocupación de los agentes, conocimientos y habilidades de los agentes, idioma de atención, OSIs o Centro de Salud asociado, etc.
- Capacidad para la gestión las colas, directamente desde su interfaz de trabajo, configurando reglas de routing (por ejemplo, por servicio, por agente, por habilidades y por territorio) además de los parámetros de utilización y gestión de todos los canales habilitados para la cola de servicio.
- Capacidad de notificar tiempos de espera: tiempo actualizado de espera y el número de personas por delante que tienen en el canal telefónico.
- Obtención de métricas e informes exportables relativos a la gestión de las colas, accesibles desde la interfaz de trabajo en base a roles.
- Definición de las métricas e informes o KPIs desde la interfaz de trabajo para los roles autorizados.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

7.1.5. Campañas o comunicaciones masivas

La solución deberá permitir realizar campañas o comunicaciones masivas dirigidas a las personas usuarias de Osakidetza por cualquiera de los canales establecidos en el presente pliego (por ejemplo, por medio de la realización de llamadas telefónicas o a través de email o SMS o a través de mensajería instantánea). Siendo los requisitos:

- Segmentación de campañas o comunicaciones masivas en función de múltiples parámetros, por ejemplo: OSI, centro de salud, edad, dolencia o situación determinada.
- Reutilización de campañas (almacenando los datos asociados a las campañas creadas).
- Lanzamiento de campañas o comunicaciones masivas desde la interfaz en base a roles.
- Disponibilidad por campaña de cuestionarios configurados o flujos (IVR o de automatización de comunicación) que faciliten la interacción y el almacenamiento de la información automáticamente en el CRM.
- Reprogramación de llamadas en fechas posteriores para las personas usuarias objetivo de la campaña que no estén disponibles.
- Grabación en tiempo real en el CRM para su posterior tratamiento y análisis.
- Accesibilidad de los agentes que operen en la campaña a los datos operacionales (relativos a la información que maneja un agente en su operativa habitual) y estadísticos (relacionados con la visión global de todo el servicio), por ejemplo, porcentaje de público objetivo alcanzado o público objetivo que no ha sido todavía contactado.

Siendo las capacidades y funcionalidades mínimas solicitadas:

- El rol de usuario de 'Coordinador de Campañas', deberá poder llevar a cabo el proceso completo de campañas o comunicaciones masivas:
  - Diseño de campañas: planificación y definición de canales por los que se llevará a cabo la campaña o comunicación masiva.
  - Inclusión de público objetivo en función de las características propias de la campaña a realizar, por ejemplo, emisión de llamadas masivas a personas mayores para citación de vacuna o a un segmento específico de la ciudadanía.
  - Ejecución y seguimiento de la campaña.

7.1.6. Inteligencia artificial

La Solución de CRM – Contact Center deberá estar preparada para utilizar herramientas de Inteligencia Artificial (IA) con el objetivo de optimizar los servicios de atención a las personas usuarias.

7.1.7. Encuestas de satisfacción

La solución de CRM - Contact Center deberá integrarse con la herramienta **LimeSurvey**, empleada actualmente para el tratamiento de los formularios utilizados en la gestión de incidencias o consultas de los servicios digitales. Adicionalmente se deberá permitir la creación de nuevos formularios con el objetivo de automatizar otros procesos y obtener información de interés de las valoraciones de las personas usuarias sobre el servicio de Osakidetza a través de

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

encuestas por los diferentes canales de comunicación (por ejemplo, preferencias horarias, preferencias de canales de comunicación, idioma de atención, etc.).

Los requisitos mínimos que deben cumplir las encuestas de satisfacción se corresponden, al menos, con el siguiente listado:

- Podrán crearse tantas encuestas como se considere necesarias
- Todos los datos relativos a las encuestas de satisfacción del servicio prestado serán transmitidos al CRM en tiempo real para su posterior tratamiento y análisis.
- El resultado de cada una de las encuestas se almacenará para una posterior explotación de las estadísticas de las encuestas de satisfacción del servicio prestado.
- Se dispondrá de un sistema de monitorización de encuestas realizadas y resultados asociados para seguimiento y control.
- Los agentes con roles autorizados deberán tener acceso a los resultados de las encuestas directamente desde su interfaz de trabajo.
- Disponibilidad de herramientas para la configuración de los flujos IVR utilizados para valorar el servicio prestado, los flujos de automatización de la comunicación y los formularios web deben permitir:
  - Añadir o suprimir preguntas
  - Crear nuevos formularios web o flujos IVR o de automatización.
  - Cambiar las locuciones de las preguntas según las necesidades del servicio.
- Todos los formularios web deberán poder ser configurados y parametrizados desde la interfaz de trabajo de los agentes en base a roles.

Siendo las capacidades y funcionalidades mínimas solicitadas:

A fecha de redacción del presente documento Osakidetza identifica dos escenarios diferentes en cuanto a la forma de realizar las encuestas se refiere:

- **Encuesta a través de canales síncronos**: encuestas realizadas por parte de las personas usuarias a través del canal telefónico y del chatbot disponible en la página web de Osakidetza.
  En este tipo de encuestas, como último paso de la interacción la solución deberá permitir transferir, de forma automática o a propuesta del agente, a un IVR para la realización de la encuesta. La persona usuaria responderá a un cuestionario, utilizando DTMF o reconocimiento de voz, en el idioma oficial en el que fue atendida. Además, en función de las respuestas ofrecidas la Solución deberá poder derivar la llamada de nuevo a un agente de Osakidetza (por ejemplo, cuando la persona usuaria muestra un claro descontento de forma que el agente realice un procesamiento inmediato y pueda subsanar la insatisfacción).
- **Encuesta a través de canales asíncronos**: en este tipo de encuestas, de forma automática o a propuesta de un agente, la Solución deberá permitir el envío de un SMS o un email para que la persona usuaria pueda realizar una encuesta de satisfacción o de calidad del servicio prestado.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

7.1.8. Gestión de Workforce Management (WFM)

La Solución de CRM – Contact Center deberá contar con una herramienta de Workforce Management (WFM) con el objetivo de disponer de una visión completa del enrutamiento y de la demanda omnicanal y para realizar previsiones sobre todos los canales y todos los agentes.

Esta herramienta deberá poder integrarse con la herramienta de inteligencia artificial, en caso de que se ponga a disposición del contrato por la empresa adjudicataria, en el momento en el que sea incorporada

La herramienta funcional de WFM deberá incluir todas las funcionalidades necesarias para la correcta gestión y balanceo de la fuerza laboral, tanto a nivel global como grupos de trabajo o contact centers, siendo las capacidades y funcionalidades mínimas solicitadas:

- Monitorizar en tiempo real todas las comunicaciones, independientemente del canal por el que se realicen, entre las personas usuarias y los agentes de Atención Primaria, así como las comunicaciones con los/las profesionales de Osakidetza, independientemente del lugar en el que presten sus servicios, siempre y cuando tengan acceso a la Solución, a fin de pronosticar y predecir la carga de trabajo de todos los canales.
- Grabación de las pantallas de agentes, grabación de llamadas cursadas a través del canal telefónico y trascripción de las interacciones realizadas a través de los diferentes canales de comunicación.
- Gestión y balanceo de los agentes de Atención Primaria incluyendo la organización de los horarios de trabajo, así como todos los aspectos relativos a la gestión de la cola omnicanal.
- Evaluación rigurosa del rendimiento laboral de los agentes.
- Generación de informes y métricas sobre cualquier acción, proceso o evento que ocurra dentro de la atención proporcionada por cualquiera de los canales de comunicación utilizados.
- Optimización de los recursos en tiempo real durante la atención, incluyendo el acceso a datos en tiempo real, análisis de desviación de los recursos y la demanda, planificación y seguimiento de acciones correctoras y utilización de escenarios “What-if”.
- Proveer a los agentes de un repositorio común de buenas prácticas y de resolución de dudas y problemas, tanto asistenciales como técnicos.
- Disponibilidad de herramientas que permitan visualizar y tomar el control del puesto de otro agente, para solventar necesidades asistenciales e incidencias técnicas.
- Formación de agentes en tiempo real y bajo demanda.

Los agentes de Atención Primaria con perfil supervisor o con cualquier otro perfil con los permisos necesarios tendrán el acceso total a la herramienta de WFM y capacidad para llevar a cabo cualquier operación sobre el mismo. Aunque Osakidetza tendrá capacidad de eliminar o añadir nuevas funcionalidades, considera necesario que el personal de la empresa adjudicataria pueda realizar dichas labores.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

7.1.9. Integración CRM - Contact Center

La empresa adjudicataria deberá disponer de un mecanismo de integración CRM – Contact Center que permita llevar a cabo la totalidad de los servicios y funcionalidades descritas en el presente pliego. Osakidetza deja a criterio de la empresa adjudicataria la forma de integración, siempre y cuando la Solución a implantar cumpla con la totalidad de requerimientos descritos y no requiera de desarrollos específicos para su implementación y/o mantenimiento.

7.1.10. Integración con servicios y aplicaciones corporativas de Osakidetza

La Solución de CRM – Contact Center deberá disponer de una herramienta de gestión de APIs, que permita el desarrollo y la gestión de APIs adecuadamente, facilitando la integración e interoperabilidad, traduciéndose en un menor Time To Market de la Solución.

La Solución deberá disponer de APIs abiertas que permitan la integración sin ningún tipo de fisuras con aplicaciones existentes tanto aplicaciones desarrolladas a medida para Osakidetza como productos de terceros configurados y adaptados para Osakidetza, por ejemplo, con el bus de Oracle. Asimismo, deberá ser totalmente escalable a futuro, permitiendo la integración también con aplicaciones venideras de índole similar, por ejemplo, con aplicaciones sociales profesionales orientadas al ámbito sanitario.

Osakidetza facilitará a la empresa adjudicataria las aplicaciones y la información necesaria para el desarrollo y correcto funcionamiento del servicio y ésta almacenará solo los datos que Osakidetza considere oportuno, cumpliendo con la seguridad y encriptación necesaria.

Cuando un agente de Atención Primaria atienda a una persona usuaria, la Solución podrá acceder a los datos mientras dure la atención, una vez finalizada no podrá acceder a esos datos hasta que la persona usuaria vuelva a ser atendida.

A continuación, y a modo informativo se listan algunos de los servicios con los que la nueva Solución deberá integrarse:

- Sistemas de Información Corporativos en el Ámbito Asistencial de Osakidetza:
  - Datos de afiliación.
  - Funcionalidad del Área Administrativa.
  - Historia Clínica.
  - Programas de cribado (cáncer de mama, cáncer de colon, cáncer de cérvix, Programa de Asistencia Dental Infantil).
  - Servicios de paciente: Cita Web, Carpeta de Salud.
- Inkestagune, para el uso de formularios y encuestas para los servicios digitales actualmente soportados (Carpeta Salud, Mangols, etc.).
- Sistemas de identificación y autentificación utilizados por Osakidetza.
- Service Manager, herramienta de gestión TIC corporativa de forma bidireccional.
- Servicio de atención al paciente (SAPU)
- Registro electrónico

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Asimismo, y a modo informativo en el ANEXO IV EJEMPLOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS se presentan algunos ejemplos de sistemas de información corporativos con los que la Solución deberá integrarse, así como el detalle de los protocolos y mecanismo de integración empleados.

7.1.11. Consideraciones de la Solución

Debido al gran volumen de personas y la variación de los colectivos que contactan con Osakidetza, junto a la naturaleza de la actividad que implica gestiones recurrentes y relacionadas con actuaciones realizadas anteriormente, para Osakidetza será crítico disponer de un sistema que permita localizar e identificar de forma muy ágil a la persona usuaria y tener una visión 360º de la misma, pudiendo acceder a los datos de afiliación y obtener un resumen rápido de todas las gestiones e interacciones relacionadas con ella desde una única herramienta. Es aquí donde reside el grueso de los motivos por el que se demanda una Solución tipo CRM – Contact Center.

Los requisitos mínimos que debe cumplir la Solución se corresponden, al menos, con el siguiente listado:

- Disponer de capacidades para **estratificar a las personas usuarias** en base a criterios definidos, a fin de categorizar las necesidades de los mismos y poder proporcionar una atención más individualizada en cada caso.
- Permitir la creación de procesos/procedimientos de atención ciudadana relacionados con las interacciones de las personas usuarias (tanto de la ciudadanía como del personal profesional de Osakidetza) que no hayan podido ser resueltas, incluyendo los flujos para la resolución de consultas e incidencias y el escalado a niveles de atención superiores. De esta manera se tendrá trazabilidad de los procedimientos que se llevan a cabo para cada consulta o atención.
- Disponibilidad de herramienta configurable para la gestión de procedimientos/ flujos de trabajo que permita estandarizar la gestión de casos y crear y reportar tareas de forma integrada con otros servicios corporativos de Osakidetza.
- **Facilitar el registro de la actividad**, habilitando la consulta y búsqueda de estas interacciones tanto desde el contacto como desde los servicios que pudieran estar relacionados con esos contactos: ver las llamadas relacionadas con un servicio en concreto, con una dolencia particular, en función de la OSI y centro de salud al que está adscrito, en función de la persona profesional que tenga asociada o incluso en función de un fármaco prescrito, etc., independientemente de quién haya contactado.

A continuación, se indican algunas capacidades que la herramienta CRM de la Solución alcance del presente contrato debe contemplar:

- Gestión de casos: deberá estar muy orientada a la gestión de los procesos de las personas usuarias, y poner un fuerte foco en las funcionalidades disponibles para la resolución de casos:
  - Tipificación del caso.
  - Fases y estados como parte del proceso de resolución del caso.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Identificación de la persona usuaria del caso.
- Gestión y planificación de las tareas y actividad para la resolución del caso.

- Asignación de responsables: permitir parametrizar los criterios de identificación de responsables y establecer automatismos para la asignación automática de los casos según los parámetros de entrada, segregando al menos por:
  - Territorio: Araba, Bizkaia, Gipuzkoa.
  - Unidad Organizativa: OSI, Unidad de Administración de Primaria (UAP) y Centro de Salud.
  - Tipología de consulta: técnica, administrativa, social, etc.
  - Clasificación de caso: según proceso o tipo de actividad.
- Gestión de tareas/Flujos de trabajo: toda la gestión operativa implicada en la resolución de un caso se soporta a través de las tareas: registro de acciones realizadas, acuerdos alcanzados y creación y asignación de tareas a otros usuarios (ya sean internos, o externos con acceso a la herramienta).
- Documentación asociada a los casos: posibilidad de anexar archivos adjuntos de forma manual, y contemplar la posibilidad de realizar la vinculación automática de documentación recibida durante la interacción y una vez finalizada.

7.1.11.1. Herramienta de gestión del conocimiento

La Solución CRM – Contact Center a implantar deberá proporcionar una herramienta de apoyo para los agentes que ofrecen el servicio de Atención a la Ciudadanía, de forma que estos puedan ofrecer respuestas estandarizadas de forma automática y normalizada. Para ello se deberá disponer de un sistema de gestión del conocimiento integrado en la solución, alimentado y actualizado.

Los requisitos mínimos que debe cumplir la Solución se corresponden, al menos, con el siguiente listado:

- Repositorio de documentación con artículos y documentos de referencia.
- Automatismos que ayuden al agente a localizar/segmentar rápidamente la información relacionada (por ejemplo, en base al territorio, Centro de Salud, OSI o tipología de consulta) y a agilizar el registro y envío de la información a la persona usuaria.
- Disponibilidad de información tipo FAQ, donde se puedan parametrizar una serie de respuestas estandarizadas de primer nivel en base a unos criterios de clasificación, de forma que la Solución ofrecerá automáticamente al agente del Contact Center la mejor respuesta a la persona usuaria.
- Incorporación al repositorio documentación relacionada con la configuración y parametrización de la Solución, tanto a nivel técnico como operativo.

7.1.12. Reporting

La Solución CRM – Contact Center deberá posibilitar la obtención de métricas respecto a la atención proporcionada por Osakidetza para permitir la trazabilidad completa de cada interacción desde el inicio de la misma, así como el desempeño de los/las profesionales.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Siendo los requisitos:

- Toda la información sobre las métricas deberá estar disponible para su consumo e integración con otros sistemas de información que Osakidetza disponga.
- Deberá permitir el tratamiento de la información por los sistemas de Osakidetza.
- Accesibilidad mediante una **capa online y de acceso web** que sea accesible por cualquier persona autorizada por Osakidetza.
- Publicación en tiempo real de la situación, disponibilidad, rendimiento de las colas de espera del Contact Center y del servicio en general, así como todos los temas relativos al cumplimiento de seguridad y compliance con el objetivo de facilitar la toma de decisiones y la optimización de recursos.
- En relación con el canal telefónico la Solución deberá permitir conocer, dentro de cada periodo temporal, al menos, el número de llamadas entrantes, su origen geográfico, su distribución por horas, y el comportamiento de las llamadas en términos de cuántas han sido atendidas, cuántas han abandonado la cola, después de cuántos segundos de espera, en qué franjas horarias se han producido los abandonos, desenlace de la llamada (finalizada por los agentes, las personas usuarias o transferida), nivel de servicio ofrecido (incluyendo el estado de las colas), y cuál es el tiempo medio de atención de cada llamada.
- Para el resto de canales se podrán obtener reportes en tiempo real y en modo histórico de los parámetros básicos del servicio, incluyendo volumetrías, niveles de servicio y de atención y tiempos asociados a cada interacción.
- Proveerá de un análisis detallado de los agentes: comportamiento de cada agente en términos de comunicaciones atendidas, tiempo de actividad de los agentes en los diferentes canales de comunicación en tramos horarios definidos y estadísticos sobre el desempeño del agente entre otros.
- Aportará **funcionalidades que faciliten el análisis de datos**, por ejemplo, la posibilidad de filtrar el reporting en un periodo temporal determinado, en función del lugar de prestación de los servicios, del agente que ha atendido la comunicación, la OSI o Centro de Salud, la persona que ha sido atendida.
- La herramienta de reporting, estará totalmente integrada con el resto de herramientas de la Solución, por lo que deberá poder obtener datos estadísticos sobre cualquier procedimiento llevado a cabo e igualmente, deberá permitir la generación de informes sobre incidencias del servicio y de la Solución alcance del presente contrato.
- Permitirá la exportación de reportes desde la interfaz de trabajo en base a roles con las siguientes características:
  - Centralización en una única herramienta.
  - Sean personalizables, es decir, en base a roles se podrá configurar los informes o métricas a analizar.
  - Se pueda aplicar filtros, por ejemplo, intervalos horarios, para mostrar información específica.
  - Sean exportables de manera puntual, masiva, manual y programada en un formato soportado por Osakidetza, por ejemplo, pdf, csv o Excel.
  - Se podrán enviar automáticamente, vía correo electrónico o FTP, a una lista de destinatarios según una periodicidad configurable y en distintos formatos.
  - Respeten el modelo de seguridad de acceso a datos.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

La empresa adjudicataria deberá implementar las métricas solicitadas en un periodo máximo de **dos (2) días hábiles**, siempre que dichas métricas se basen en configuraciones y adaptaciones de las ya implementadas y no requieran de nuevos desarrollos o de la creación de nuevos metadatos.

7.1.13. Formación y trasferencia del conocimiento

La empresa adjudicataria dentro de la estrategia de gestión del cambio y adopción tecnológica deberá diseñar un plan de formación e impartirlo al personal que Osakidetza considere necesario garantizando que adquiera un completo conocimiento de la Solución CRM – Contact Center a implantar.

Para este plan se exige un mínimo de **ciento veinte (120) horas de formación** destinada a capacitación tanto para conocer en detalle la funcionalidad ofrecida por la Solución a implantar, como la correcta administración, configuración y operación de la misma.

Con el fin de garantizar la transferencia de conocimientos al personal de Osakidetza, **las acciones de formación podrán impartirse en cualquier momento a lo largo de todo el periodo de ejecución del contrato**, no debiendo focalizarse únicamente en los momentos finales del mismo.

A continuación, se presentan los temas que deberán ser tratados durante la formación:

- **Curso de usuario**: operación del sistema por parte del personal de Osakidetza, en donde se detalle la operativa tanto a nivel técnico como operativo.
- **Curso de configuración y parametrización de la Solución**: configuración de los interfaces, parámetros del sistema, métricas de supervisión, canales de atención, definición de flujos IVR y reglas de redireccionamiento, gestión de la cola omnicanal, etc.
- **Curso de administración**: configuración y supervisión de la Solución para los agentes con perfil supervisor o equivalente.
- **Curso de Mantenimiento de la Solución**: supervisión, localización de fallos, realización de medidas, recuperación ante fallos, sustitución/cambio de elementos, etc.

Las empresas licitadoras incluirán en su propuesta el planteamiento de cursos y el contenido de los mismos que contemple, al menos, los requisitos solicitados.

La empresa adjudicataria deberá entregar al menos la siguiente documentación:

- Plan de formación.
- Materiales de formación elaborados para las sesiones presenciales y de capacitación online: presentaciones, casos prácticos o vídeos, entre otros.
- Manuales de usuario.

7.1.14. Licenciamiento

La empresa licitadora ofrecerá un modelo de licenciamiento integral, unificando el licenciamiento de las soluciones de CRM y Contact Center ofertadas.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Los agentes deberán tener acceso a todos los canales, capacidades y funcionalidades alcance del presente contrato.

Este modelo integral debe establecer un precio y distribución de licencias que permita cumplir los requisitos solicitados en el pliego.

El coste por licencia deberá mantenerse a lo largo de la duración del presente contrato. Se debe tener en cuenta que el uso de las licencias se hará de forma progresiva en base al despliegue de funcionalidades y centros. Las licencias/suscripciones deberán suministrarse y activarse a medida en que se vayan implementado.

La empresa adjudicataria deberá proveer, en el escenario final, al menos el equivalente a **1.000 licencias concurrentes para prestar el servicio de Atención a la ciudadanía cubriendo los requisitos técnicos solicitados.** Los agentes deberán tener acceso a todos los canales, capacidades y funcionalidades alcance del presente contrato.

El licenciamiento debe incluir al menos:

- 670 licencias concurrentes de agente de Atención Primaria no presencial.
- 30 licencias concurrentes de agentes supervisores o mánager.
- 300 Licencias concurrentes de agente de Atención Primaria presencial.
- Capacidad para la realización de campañas o comunicaciones masivas para, al menos, 800.000 contactos /anuales.
- Capacidades para la gestión de APIs, que permita la integración e interoperabilidad con los sistemas de información corporativos o de back-end de Osakidetza.
- Capacidad para la gestión y utilización de canales de mensajería instantánea.

Se entiende por licencia concurrente aquella que permite su uso por el número de usuarios (agentes, administradores, supervisores, etc.) que utilizan los servicios de manera simultánea (en el mismo turno de trabajo), de este modo una misma licencia podrá ser utilizada por varios agentes siempre y cuando no compartan turno de trabajo. Se valorará que el licenciamiento incluya un pequeño periodo de tiempo de solapamiento, durante el cual dos agentes (de forma puntual) podrían estar trabajando de forma simultánea con la misma licencia concurrente, sin que este hecho derive en costes adicionales (momento de la transferencia entre turnos). Es decir, se valorará que el modelo contemple el solapamiento de turnos, estimado en un máximo de 15 minutos, sobre las licencias concurrentes establecidas.

Para la provisión del servicio, la Solución CRM – Contact Center deberá tener en cuenta diversos factores relacionados con los requerimientos de Osakidetza:

- Coste de licencias concurrentes. Como es requisito que la Solución a implantar se realice en modalidad SaaS, es decir, alojada en la nube pública de la empresa adjudicataria, las licencias se certificarán en función del número de usuarios concurrentes que harán uso de las herramientas y funcionalidades alcance del presente contrato.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Coste de puesta en marcha y despliegue de la solución. Debe valorarse los tiempos en los que se va a hacer uso de las licencias, teniendo en cuenta que se incorporarán de forma progresiva en base al despliegue de funcionalidades y centros.
- Coste de las adaptaciones y herramientas/módulos adicionales. Es importante que la Solución a implantar sea lo más flexible posible a fin adecuar la herramienta a los requerimientos y necesidades de Osakidetza en cada caso. Supone un riesgo económico alto que el software sea demasiado rígido y permita poca configuración cuando la organización tiene necesidades muy concretas.
- Coste por mantenimiento y actualizaciones. Es necesario conocer de antemano el coste relacionado con las tareas de mantenimiento y actualizaciones de la Solución, ya que estos cargos pueden variar considerablemente el coste final de la herramienta. Por otro lado, deberán tenerse en cuenta también el esfuerzo corporativo y coste humano que supone la implementación de la Solución.
- Servicio de soporte y asesoramiento del fabricante para la implantación de nuevas funcionalidades y mejoras sobre el servicio provisto.
- La empresa licitadora en base al plan de despliegue propuesto aportará en su oferta el planteamiento de incorporación de licencias acorde con el mismo.

Asimismo, el licenciamiento deberá contemplar los aspectos relacionados con el soporte y mantenimiento del fabricante de la Solución CRM – Contact- Center.

Los entornos que se establecerán en el presente contrato para las licencias que deberán ser suministradas, serán:

- Entorno de Pre-producción.
- Entorno de Producción.

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes

7.2.1. Omnicanalidad

7.2.1.1. Funcionalidades IVR y ACD

En la medida de lo posible, la herramienta deberá permitir **la generación de locuciones a partir de mensajes mediante síntesis de voz (TTS)** que permitan su difusión de forma estática o dinámica, de esta manera se espera que las locuciones sean lo más homogéneas y lo más "humanas" posible y la generación de las mismas no dependa de la disponibilidad de personal específico (locutores) de Osakidetza.

7.2.1.2. Canal chat

Será deseable poder dotar de inteligencia artificial al chatbot para poder responder mensajes con el objetivo de automatizar ciertos procesos de atención a las personas usuarias.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

7.2.1.3. Canal de redes sociales

Incorporación de canales de redes sociales para la atención ciudadana dentro de los servicios CRM – CC.

7.2.2. Inteligencia artificial

Es deseable, pero no de carácter obligatorio, la puesta en marcha y utilización de herramientas de Inteligencia Artificial durante la ejecución del contrato.

Siendo las capacidades y funcionalidades deseables:

- **Formación a los agentes**: permitir la formación a los agentes, por ejemplo, en base a módulos o bloques de contenido predefinidos que los agentes suscriben y ejecutan sobre cualquier contenido. Permitiendo, además:
  - Realización de exámenes o test para su evaluación.
  - Mantener registro de la formación de cada agente (puntuaciones finales, fechas de terminación, etc.)
  - Acceso al resto de personal que Osakidetza considere oportuno en base a criterios definidos.
- **Incorporación de contenido de ayuda a los agentes** durante la atención, con el objetivo de mantener el contexto de la persona usuaria en todas las interacciones y sugerir los mejores pasos a seguir en tiempo real y de forma proactiva. De esta manera se conseguirá reducir el tiempo de atención y la carga de trabajo de los agentes al reducir el tiempo que invierten en buscar respuestas.
- **Canal chat:** según se ha indicado en la descripción de los requisitos técnicos del canal chat, la web corporativa de Osakidetza estará preparada para disponer de un chatbot. La posibilidad de dotar de IA al chatbot permitiría automatizar ciertos procesos de atención a las personas usuarias y tener la capacidad de resolver los trámites, procesos y dudas más recurrentes de forma automática, a través de preguntas y formularios, y siempre que sea posible, sin la intervención de ningún agente de Atención Primaria.
- Funcionalidades de **enrutamiento predictivo** en tiempo real para conectar a las personas usuarias con los agentes de Atención Primaria que tengan la mayor probabilidad de brindarles la mejor atención, de esta forma se mejoran las métricas y cumplimiento de KPIs.

A lo largo de la prestación, Osakidetza irá definiendo y acordando con la empresa adjudicataria la posibilidad de incorporación de nuevas funcionalidades de IA, por ejemplo, la implementación de **voicebots con comprensión del lenguaje natural (NLU)** a fin de automatizar conversaciones de voz. Esta funcionalidad se traduciría en una reducción del tiempo de espera en cola. En este escenario, cuando los voicebots no sean capaces de atender eficazmente, deberían poder trasferir la llamada a un agente con la información recopilada hasta el momento.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

7.2.3. Consideraciones de la Solución

7.2.3.1. Modelo de datos para el ámbito sanitario

Se valorará que el modelo de datos de la Solución CRM – Contact Center esté orientado al ámbito sanitario. Por lo que sería conveniente que la Solución utilice un modelo de datos predefinido y específico para el ámbito sanitario a fin de facilitar la puesta en marcha del servicio solicitado.

La definición del modelo de datos, será uno de los aspectos claves a definir durante el análisis, diseño y definición de la solución a implantar, para lo que se deberá establecer de manera consensuada con Osakidetza un modelo que no suponga duplicidad de la información o datos y asegure la integridad de los datos de los pacientes entre el CRM y los sistemas de back-end de Osakidetza.

7.2.4. Modelo económico de licenciamiento

Asimismo, se considera deseable, aunque no de carácter obligatorio, que el concepto de licencias incluya:

- Paquete adicional de licencias concurrentes sobre el total de licenciamiento solicitado, utilizable en situaciones puntuales de mayor demanda, bien debido a la temporalidad o situaciones imprevistas (campañas estacionales, pandemia, etc.). Los agentes de Atención Primaria que hagan uso de estas licencias deberán tener acceso a todos los canales, capacidades y funcionalidades alcance del presente contrato. La empresa licitadora podrá ofrecer como mejora un porcentaje de licencias adicionales respecto del total de las solicitadas. Se valorará como uno de los criterios objetivos
- Utilización de un módulo o herramienta de Inteligencia Artificial para el servicio CRM – Contact Center provisto.

8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1. Muestras

No procede.

9.2. Presentación de producto:

No procede.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

9.3. Visita de obra

No procede.

10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA

10.1. Ubicación de la prestación del servicio

Sin perjuicio de lo que expresan los siguientes párrafos, Osakidetza se reserva el derecho de modificar la política en cuanto a ubicaciones del equipo durante el transcurso del contrato, sin que ello suponga un coste adicional para Osakidetza.

La prestación del servicio se realizará en las instalaciones de la empresa adjudicataria. Para la realización del trabajo de manera remota, los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) y cualquier otro gasto que fuesen necesarios, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Es imprescindible que cuando el servicio se proporcione desde las instalaciones de la empresa adjudicataria, se cumplan las medidas especificadas sobre seguridad física y de accesos establecidas por **Osakidetza** para este tipo de servicios.

Puntualmente, se podrá solicitar presencia in situ en alguna de las sedes o edificios incluidos en el ámbito del proyecto (alcance geográfico de País Vasco). El coste asociado no debe repercutirse a Osakidetza.

10.2. Plan de puesta en marcha

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases.

10.2.1. Fase inicial

Con anterioridad a comenzar la implantación y puesta en marcha de la Solución a proveer, se realizará el Análisis, diseño y definición de la Solución a implantar (2.1)

10.2.2. Fase de prestación regular

Esta fase se caracteriza por la ejecución del servicio según lo requerido en el presente pliego.

Durante la fase de prestación del servicio se aplicarán las condiciones generales definidas en el presente Pliego.

10.2.3. Fase de finalización

La fase de finalización transcurrirá durante las **tres** (**3) semanas previas** a la fecha de finalización del contrato.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

El/la suministrador/a estará obligado a devolver el control del servicio a Osakidetza y/o al suministrador o suministradores que ésta determine. Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades.

El/la suministrador deberá realizar el proceso de transición de salida, conforme a la metodología que Osakidetza determine, responsabilizándose del cumplimiento de los siguientes puntos:

- Garantizar la viabilidad del proyecto.
- Asegurar que se mantienen los servicios a Osakidetza durante el traspaso del control de servicios.
- Colaborar activamente con Osakidetza y con el futuro suministrador entrante durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.
- Entregar una planificación detallada de la transición para hacerse cargo el suministrador entrante por completo del servicio, incluyendo los tiempos de solape con los recursos existentes que serán remplazados, así como, los perfiles de las personas que lo llevarán a cabo.
- Asegurar la devolución de cualquier dato de carácter personal empleado en las pruebas.
- Incluir cualquier otra documentación que estime oportuna.
- Entrega al suministrador entrante de la documentación técnica de cada uno de los sistemas. Dicha documentación deberá incluir los mecanismos de integración de sistemas que garanticen aislar al resto de sistemas de Osakidetza de cualquier cambio que se considere necesario.

11. MODELO DE GESTIÓN

11.1. Equipo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del proyecto, los licitadores deberán detallar en su propuesta el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según se considere para la ejecución del servicio de este pliego.

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Las empresas licitadoras, definirán en sus ofertas los recursos necesarios para cubrir el alcance inicial y propondrán la estructura de los/las profesionales adecuada asegurando:

- Proveer los perfiles técnicos necesarios.
- Facilitar el número de personas necesarias por perfil.
- Cuantificar la dedicación para los distintos ámbitos del alcance.

La composición del equipo de trabajo contará, al menos, con los siguientes perfiles profesionales:

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- **Jefe/a o Director/a de Proyecto**, persona encargada de la relación con Osakidetza para el presente contrato y responsable de la gestión global del mismo y con capacidad de decisión técnica y económica sobre el contrato.
- **Ingeniero/a Software**, persona encargada de llevar a cabo los desarrollos/configuraciones de la solución (CRM - Contact Center y Gestión de APIS), incluyendo los desarrollos o interfaces/APIs con el back-end de Osakidetza y en caso de ser necesario los desarrollos front-end.
- **Especialista CRM**, persona especialista en entornos CRM con experiencia en el desarrollo de soluciones CRM similares y familiarizado con la arquitectura de las mismas.
- **Especialista Contact Center**, persona especialista en entornos Contact Center con experiencia en el desarrollo de soluciones Contact Center similares y familiarizado con la arquitectura de las mismas.
- **Ingeniero/a de calidad y pruebas**, persona encargada de llevar a cabo pruebas de calidad de la Solución CRM – Contact Center.

La participación de los perfiles en el presente contrato correrá a consideración de la empresa adjudicataria estableciendo un coste global asociado a la implantación de la Solución CRM – Contact Center, a excepción de las tareas propias del ámbito de proyecto de implementación de nuevos requerimientos.

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en cada momento, de acuerdo con las actividades que se vayan desarrollando.

La empresa licitadora debe comprometerse, en caso de ser adjudicataria, a mantener el equipo, según lo establecido en su oferta, y durante el periodo fijado en cada actividad específica.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá asegurar la disponibilidad de recursos con los conocimientos requeridos para mantener los niveles de servicio y la planificación acordados que permita hacer frente a sus posibles contingencias imprevistas en su personal.

La modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos exigidos que se señalan a continuación, facultará a **Osakidetza** para calificar dicha modificación como una rotación no planificada. La reiteración en el número de rotaciones no planificadas (mayor o igual al 30 % del Equipo en un año) faculta a **Osakidetza** para instar a la resolución del contrato.

El equipo será configurado y dimensionado por la empresa licitadora en base a la información descrita en el pliego, así como a su experiencia por el tipo de actividades a realizar.

11.2.1. Constitución inicial del Equipo de Trabajo

El equipo humano a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Si tras la adjudicación, se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el Documento de Propuesta Técnica objeto de la misma, se procederá del siguiente modo:

- Caso que la empresa adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
  - La presentación por la empresa adjudicataria de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
  - Aceptación de alguno de los candidatos por parte de la Dirección del Proyecto de Osakidetza.
- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, de fuerza mayor y no imputable a la empresa adjudicataria, **Osakidetza** se reserva el derecho no solo a la aprobación de la persona o personas sustitutivas, sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

11.2.2. Condicionantes del Equipo de Trabajo ofertado

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre lo reflejado en el currículo y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podría en último término, provocar la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del contrato.

11.2.3. Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo

Osakidetza podrá solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del Equipo, con un preaviso de un mes, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si es la empresa adjudicataria quien propone el cambio de una de las personas del equipo, deberá solicitarlo con al menos quince días de antelación y cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por **Osakidetza** de los candidatos propuestos.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones en los componentes del equipo, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. El plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 15 días.

El adjudicatario deberá garantizar que disponen de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compondrá el Equipo de Trabajo, para evitar la pérdida de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio e imagen.

Por rotación planificada se entiende aquella que se comunica a Osakidetza como mínimo un mes antes de que se produzca, y se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo no inferior a un mes.

11.2.4. Veracidad de los datos

Osakidetza se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, de cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga.

La falsedad en los mismos ocasionará al menos la ejecución de una penalización, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

11.3. Medios adscritos a la ejecución del contrato

El adjudicatario deberá aportar las infraestructuras informáticas, espacios y medios técnicos necesarios para la prestación del servicio y para poder integrarse en caso necesario en las herramientas y flujos de trabajo de Osakidetza desde la localización desde la que preste sus servicios (hardware, líneas de comunicaciones, dispositivos, herramientas con sus correspondientes licencias, entornos de desarrollo, …).

12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO

12.1. Condiciones de ejecución

La empresa adjudicataria declarará que durante la ejecución del contrato se aplicarán medidas que respeten el medioambiente a través del uso de tecnologías y equipamientos que favorezcan el ahorro energético, el consumo responsable y la promoción del reciclado de materiales.

12.1.1. Niveles de servicio

Se establecen los siguientes niveles de servicio:

	Tipo de Nivel de Servicio	Nivel de cumplimiento
Disponibilidad	Disponibilidad del servicio	>=99,90%
Tiempo de ejecución	Desvío en el tiempo de ejecución de cada ámbito respecto al estimado en el pliego	<10%

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Nuevos Requerimientos	Porcentaje de nuevos requerimientos con desviación en la ejecución respecto al tiempo estimado	<15%
Soporte y acompañamiento	Tiempo de respuesta para incidencias graves en 24x7	<=1 hora
	Tiempo de respuesta para incidencias no graves	<= 3 horas
	% incidencias muy urgentes, con un tiempo de resolución igual o inferior a 6 horas, frente al total del mes	>60%
	% incidencias urgentes, con un tiempo de resolución igual o inferior a 10 horas, frente al total del mes	>60%
	% incidencias normal, con un tiempo de resolución igual o inferior a 15 horas, frente al total del mes	>60%

Considerando un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas la urgencia o la criticidad de los mismos (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados. Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Muy Urgente	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de **Osakidetza**. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de **Osakidetza** pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por **Osakidetza** como NO críticas.
Normal	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de **Osakidetza** y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por **Osakidetza** como NO críticas.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como Muy Urgente. No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por Osakidetza a prioridad Urgente o Normal.

12.1.2. Plan de contingencia

La empresa adjudicataria deberá definir un plan de contingencia en el que se recojan todos los mecanismos y posibles soluciones que han de llevarse a cabo para los distintos supuestos de

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

incidencias, tanto si la incidencia se ha generado en el propio servicio de la empresa adjudicataria como si es otro recurso el que está fallando y tiene afección o impacto en el sistema.

Asimismo, deberán indicar los respaldos o redundancias que ofrece la Solución propuesta con el fin de evitar incidentes o fallas del servicio en los distintos sistemas, enlaces y elementos que forman parte de la misma.

12.2. Modelo de control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. En este sentido se denomina seguimiento a la evaluación rutinaria del estado del proyecto, mientras que llamamos control, a la toma de los valores que definen el estado.

Los productos resultantes de esta tarea son los informes de seguimiento, un documento donde se anotan los resultados de la evaluación de una iteración de control. Existirán una serie de informes de seguimiento requeridos para el correcto análisis de la evolución del servicio.

De lo detallado anteriormente se deriva que el licitador deberá describir en su oferta:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la ejecución del proyecto de implantación, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del proyecto. Se detallará su objetivo y, al menos parcialmente, su contenido.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

12.3. Programa de trabajo

El licitador deberá describir en su oferta el plan de trabajo detallado para desarrollar las tareas solicitadas en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. En este plan de trabajo deberán detallarse las tareas a realizar en cada línea de trabajo descrita bajo el capítulo 2 de este pliego de prescripciones técnicas.

13. ANEXO I: DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

13.1. Descripción del modelo operativo de atención a la ciudadanía en Atención Primaria

Al inicio del proyecto Osakidetza pondrá a disposición de la empresa adjudicataria la descripción detallada del modelo operativo de atención a la ciudadanía en el ámbito de la

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Atención Primaria para vistas a poder diseñar, implementar y poner en marcha la Solución de manera ordenada y con plenas garantías. No obstante, a continuación, se presentan a modo informativo los **escenarios de trabajo**, a fin facilitar el planteamiento y dimensionamiento de la Solución solicitada.

La Atención Ciudadana está gestionada por cada una de las Organizaciones de Servicio (en adelante OS) de Osakidetza, siendo cada OS la responsable de la gestión de agendas de los centros de su ámbito territorial y fijando cada una su modelo de atención ciudadana a través del canal telefónico.

En el ámbito de la Atención Primaria se distinguen 2 tipos de tipos de servicios: no presenciales y presenciales.

Siendo el ámbito de los servicios prestados desde las Organizaciones de Servicios:

TRAMITES
Aseguramiento y Tarjeta Sanitaria • Alta, solicitud de duplicado, cambios de domicilio, cambios de médico/a, etc. • Modificación datos personales: teléfono, correo electrónico o lengua preferente • Ayudas: solicitud de reintegro de gastos, ayudas de adherencia al tratamiento, ayudas para material ortoprotésico (sillas de ruedas, andadores, etc.
Carpeta de salud • Solicitud o anulación de acceso propio a mi carpeta de salud • Solicitud o anulación de accesos para terceros (padres/madres, hijos/as, otras personas) • Información o problemas de acceso a su carpeta, clave errónea, bloqueo de clave, ...
Informes, certificados y volantes de ambulancia • Solicitud de historia clínica • Informes de salud y certificados médicos • Informes COVID: Vacunación y PCR (NO Pasaporte COVID) • Volante para Ambulancia
Incidencias con recetas, incapacidad temporal (bajas) • Problemas con la prescripción: medicación/material sanitario no disponible en farmacia, necesidad de visado... • Bajas Laborales (IT) Solicitud de baja, alta y partes de confirmación
Información sobre otros servicios sanitarios, comunitarios y sociosanitarios • Actividades grupales de educación sanitaria en el centro: grupos de pacientes, actividades de preparto, postparto, menopausia • Actividades grupales de educación sanitaria: Voluntades anticipadas, Eutanasia
Gestión y solicitud de citas

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Cambios de cita
- Citas de revisiones de pediatría

Los servicios derivados por motivos de salud se derivan a distintos equipos en base a los siguientes procedimientos:

MOTIVO DE SALUD
Cuidados de heridas, tapones de cerumen y otros • Úlceras, quemaduras, caídas, sondas, ostomías, PICC, reservorio, inyecciones
Enfermedad • Síntomas leves o comunes (fiebre, catarro, dolor de garganta, diarrea, náuseas, vómitos, sospecha de COVID) • Síntomas urinarios en la mujer • Otros síntomas
Enfermedad crónica • Seguimiento ordinario de mi enfermedad o situación de salud (Diabetes, HTA, Obesidad, hipercolesterolemia, EPOC, Asma, anticoagulación (sintrom), cronicidad, etc.) • Reagudización o empeoramiento • Promoción de la salud (ejercicio, alimentación, dejar de fumar, etc.)
Dudas con tu profesional: evolución de tu enfermedad, tratamientos, etc. • Enfermería • Medicina
Área de salud de la mujer • Síntomas urinarios
Área de pediatría (0-14 años) • Cuidados de la piel, heridas, dermatitis de pañal... • Menores de 2 años: Síntomas leves o comunes (fiebre, catarro, dolor de garganta, diarrea, náuseas, vómitos, sospecha de COVID) • 2-14 años: Síntomas leves o comunes (fiebre, catarro, dolor de garganta, diarrea, náuseas, vómitos, sospecha de COVID) • Otros síntomas • Recomendaciones de salud infantil • Dudas con tu profesional de enfermería • Dudas con tu pediatra • Gestión de citas para revisiones de pediatría

13.1.1. Atención no Presencial

La cartera de servicios no presenciales a la ciudadanía de Osakidetza está disponible en https://www.osakidetza.euskadi.eus/servicios-on-line/-/servicios-a-la-ciudadania/ .

Por su impacto en el planteamiento de la solución, se describen los modelos de atención de las Organizaciones de Servicio por el canal telefónico. Siendo los escenarios de atención los descritos a continuación:

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- **Escenario OS 1 - Call center de prioridad 1**: en este modelo la OS dispone de un call center central de Atención Primaria al que llegan en primera instancia todas las llamadas dirigidas a cualquiera de los centros de su ámbito territorial y en caso de saturación se derivan al centro al que estuviera dirigida la llamada.
- **Escenario OS 2 - Call center de rebosamiento**: en este modelo las llamadas llegan como primera opción a los agentes del Centro de Salud al que está dirigida la llamada y en caso de saturación se deriva al call center central de Atención Primaria de la OS.
- **Escenario OS 3 - Call center monocentro:** en este modelo las OOSS no disponen de call center centrales y las llamadas llegan directamente a los agentes del Centro de salud.
- **Escenario OS 4 – Modelos mixtos**: en este escenario se encuentran OOSS, en las que, dependiendo del Centro de Salud, se opera atendiendo a cualquiera de los escenarios descritos anteriormente.

Adicionalmente Osakidetza dispone de los siguientes dispositivos:

- **Call Center de Vacunación:** puntualmente para dar cobertura a campañas de vacunación masivas (COVID, gripe), se habilitan dispositivos especiales impulsados desde la Dirección General para atender la demanda masiva, creándose un call center de vacunación por cada OS al que se dirigen las llamadas en base a la selección de opciones que realiza la ciudadanía.
- **Centro de Atención a la Ciudanía (CAC):** es un servicio de apoyo al prestado desde las Organizaciones de Servicio de la Red con horario de atención ampliado de lunes a domingo, prestado por un tercero, a través del teléfono de Consejo Sanitario (900 20 30 50) con el siguiente alcance:
  - Atención del rebosamiento de llamadas de call centers de vacunación.
  - Frontal de Consejo Sanitario.
  - Derivación a operador en procesos automatizados de citación de vacunas por voz.
  - Apoyo en la realización de campañas proactivas.
  - Atención a servicios digitales ciudadanos y derivación a los grupos de soporte fijados por procedimiento para los servicios ciudadanos de:
    - Carpeta de Salud, procesos de Selección y Provisión abiertos y Programa de Tratamiento Integral del Sobrepeso y la Obesidad Infantil.
    - La atención se realiza por teléfono y/o vía formulario que llegan por correo electrónico integrándose en la herramienta de ticketing.
- Los agentes del CAC prestan sus servicios en modelo de teletrabajo utilizando un ordenador como medio de trabajo. Para llevar a cabo sus servicios emplean una herramienta software de uso libre a través de la cual reportan sus acometidos.

Actualmente desde el CAC alrededor de cuarenta (40) personas en **turnos simultáneos con un máximo doce (12) personas por turno** en horario de 7:45h a 23:59h de lunes a domingo. A continuación, se presenta la distribución de los turnos de trabajo del CAC para una semana tipo:

		Mañanas (07:45h – 15:15h)	**Tarde (15:00h – 24:00h)**
Lunes	07/11/2022	12	10

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Martes	08/11/2022	12	10
Miércoles	09/11/2022	12	10
Jueves	10/11/2022	11	9
Viernes	11/11/2022	10	9
Sábado	12/11/2022	6	5
Domingo	13/11/2022	5	4
Lunes	14/11/2022	12	6

13.1.2. Atención Presencial

Todos los centros de Atención Primaria de Osakidetza disponen de profesionales que realizan está función dirigida a los usuarios de los propios centros.

De forma general son los mismos agentes quienes prestan la atención en las dos modalidades en base a turnos rotatorios.

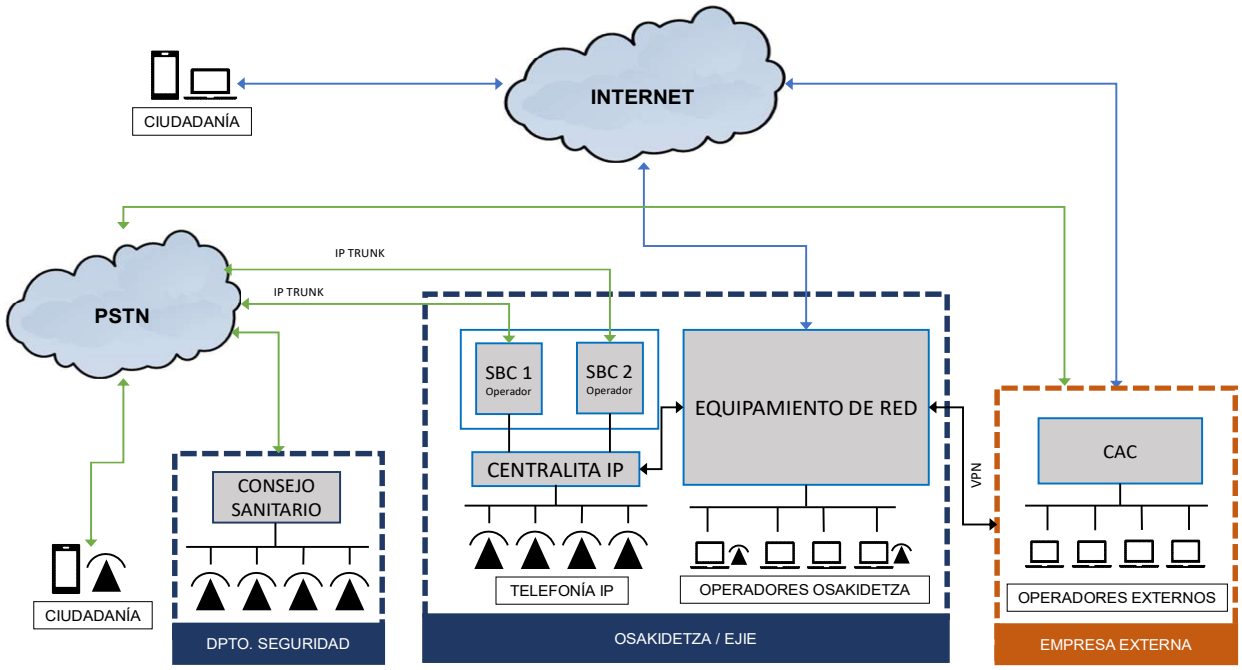
Siendo la mayor parte de los servicios de atención a la ciudadanía presencial realizados desde los mostradores de las OSIs y los Centros de Salud, estando principalmente clasificados en:

- Tramites
- Motivos de Salud

13.2. Telefonía corporativa de Osakidetza

La situación actual de la telefonía corporativa y con la que la solución propuesta por las empresas licitantes deberá integrarse a fin de mantener las líneas y la infraestructura telefónica actual se muestra en la siguiente figura:

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO



Los principales elementos del sistema son:

- **Red interna de Osakidetza**: interfaz de usuario para las personas usuarias internas de Osakidetza (administradoras, operadoras, técnicas, etc.). La red interna dispone de dos SBCs conectados a la centralita IP de Osakidetza, a la PSTN y a internet.
- **Red del proveedor del CAC:** interfaz de usuario para el personal del CAC. Esta red se conecta vía VPN con la red interna de Osakidetza, de esta manera disponen de la información necesaria para facilitar servicios de Atención Primaria.
- **Consejo Sanitario**: servicio de atención no presencial prestado por profesionales de enfermería las 24h del día los 365 días del año. Es un punto de referencia para todas las personas usuarias de Osakidetza que necesiten recomendaciones ante problemas de salud habituales y que no requieran la intervención profesional sanitaria. Los/las profesionales de Consejo Sanitario no tendrán acceso a la herramienta de CRM – Contact Center solicitada, al menos este el planteamiento inicial, por lo tanto, tampoco será alcance del presente contrato el licenciamiento CRM – Contact Center de dichos profesionales.

En esta arquitectura, las llamadas con destino Osakidetza se reciben en los SBCs de Osakidetza a través de dos entradas diferentes configurado como activo-standby. Estos SBCs actualmente están dispuestos en centros de Osakidetza, sin embargo, en un futuro pasaran a estar ubicados en los Centros de Procesamiento de Datos (CPD) de EJIE.

Los dos SBCs funcionan en **modo HA (alta disponibilidad)** cursándose el tráfico únicamente por uno de ellos y operan en modo activo-standby, es decir, funcionan como un único SBC, entre ambos existe un enlace físico que comunica ambos equipos para que en caso de fallar uno pueda operar el otro.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Actualmente, los agentes del CAC teletrabajan utilizando softphones y a través de una conexión VPN acceden a la información interna de Osakidetza requerida para prestar el servicio de Atención Primaria. Actualmente, si bien desde la red interna de Osakidetza es posible derivar llamadas al CAC, no lo es desde el CAC a la red interna de voz de Osakidetza.

La nueva Solución de CRM – Contact Center deberá **permitir derivar llamadas desde la red interna de Osakidetza al CAC y desde el CAC hasta la red interna de Osakidetza**. La nueva Solución deberá estar preparada para que empresas externas que atienden el CAC puedan conectarse a la nube pública de la empresa adjudicataria, independientemente de la empresa externa que preste el servicio del CAC y de la ubicación de la misma.

El equipamiento dispuesto en el CPD de Osakidetza / Ejie se corresponde con el siguiente listado:

- SBC
    - Acme Packet 4600 SCZ8.4.0.
- Centralita IP
    - OPENSCAPE VOICE V9 R4.48.9, previsiblemente en enero de 2023 se actualizará a la versión OPENSCAPE VOICE V10 R2.13.2.
- Terminales de telefonía IP actualmente instalados para las personas usuarias de Osakidetza
    - OpenStage 40 SIP.
    - OpenScape CP 200.
    - OpenScape CP 205.
    - OpenScape 400.

La **nueva Solución deberá integrarse con la telefonía corporativa de Osakidetza,** transfiriéndose las comunicaciones telefónicas al puesto de trabajo del agente de Atención Primaria que corresponda en cada caso, independientemente de la ubicación desde donde se preste el servicio.

Los enlaces necesarios para la conexión entre la red de telefonía corporativa de Osakidetza y los servidores del proveedor de soluciones cloud CRM - Contact Center serán provistos por Osakidetza, así como la interconexión con la Red Pública de Telefonía, mediante enlaces contratados a los operadores de comunicaciones electrónicas a través del contrato en vigor.

Con el objetivo de que las empresas licitadoras puedan dimensionar correctamente la capacidad de los enlaces y de los recursos destinados al presente contrato, en el ANEXO III VOLUMETRÍA CANAL TELEFÓNICO ACTUALMENTE UTILIZADO se presenta, en intervalos mensuales, la volumetría del canal telefónico de Atención Primaria en las OSIs, Centros de Salud y en el CAC.

Todos los enlaces y comunicaciones deberán cumplir con todas las normas UNE-EN, normas ISO, protocolos de seguridad, etc., todas ellas en su versión de publicación vigente en el momento de la adjudicación de los trabajos.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

13.3. IVR

La definición de flujos IVR tiene como objetivo por una parte recopilar información importante sobre las personas usuarias y por otra dirigir las comunicaciones al agente de Atención Primaria más cualificado y/o disponible en cada momento. Todas las conversaciones son bilingües.

Para el enrutamiento de llamadas Osakidetza utiliza el IVR con un modelo corporativo, es decir, existe un menú de opciones para toda la red de Osakidetza desde el que se derivan las llamadas a los puntos de atención. En el caso del CAC existe asimismo un menú de opciones.

Actualmente las llamadas de las personas usuarias a los centros de la red se reciben en la centralita OPENSCAPE VOICE de Osakidetza, y ésta las trasfiere a los agentes de las Organizaciones de Servicio o a los call center de vacunación o al CAC en función de la marcación realizada por los ciudadanos a partir de estos puntos. Ante situaciones de saturación las llamadas se enrutan siguiendo las reglas de negocio establecidas.

En el caso de las llamadas dirigidas al CAC, existe asimismo un menú de opciones que deriva en función de la opción y a través de conexión VPN al grupo de agentes establecido.

Se dispone de los siguientes procedimientos automatizados a través de IVR:

- Citación: vacuna COVID y vacuna gripe.
- Programa de detección de cáncer de mama.
- Encauzar llamadas de acoso laboral interno.

El IVR, tras una bienvenida general e identificar a la persona, ofrece a los usuarios la posibilidad de interactuar en cualquiera de las dos (2) lenguas oficiales de la CAPV. El dialogo posterior se mantiene en el idioma seleccionado por el usuario.

13.4. Chatbot

La página web oficial de Osakidetza, https://www.osakidetza.euskadi.eus, dispone de un chat cuya finalidad es proporcionar información de interés a la ciudadanía. ANEXO II LOCUCIONES DE LOS FLUJOS IVR ACTUALMENTE UTILIZADOS

14. ANEXO II LOCUCIONES DE LOS FLUJOS IVR ACTUALMENTE UTILIZADOS

A continuación, se facilitan las locuciones de los procesos incluidos en el IVR actual para que sirva de base en una primera configuración del servicio solicitado:

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

14.1. IVR Campaña Gripe

Nombre	*Idioma*	*Frase a grabar*
escoger_idioma_bilingue	EU / ES	Arreta euskaraz jasotzeko, sakatu 1. Si desea ser atendido en castellano, pulse 2.
error_idioma_bilingue	EU / ES	Hautatu duzun aukera ez da zuzena, La opción seleccionada no es correcta. Arreta euskaraz jasotzeko, sakatu 1. Si desea ser atendido en castellano, pulse 2.
tipo_problema_eu	EU	Gripearen kontrako txertoa jartzeko zita bat eskatzeko deitu baduzu, sakatu 1. Zitari edo gripearen kontrako txertoaren kanpainari buruzko informazioa nahi baduzu, sakatu 2. Zita bat ezeztatu edo aldatzeko deitu baduzu, itxaron eta operadore batek erantzungo dizu.
tipo_problema_es	ES	Si su llamada es para solicitud de cita de vacunación antigripal, pulse 1. Para obtener información acerca de su cita o de la campaña de vacunación antigripal, pulse 2. Si su llamada es para modificar o anular una cita existente, espere y en breves momentos será atendido por un operador.
dni_tis_eu	EU	Zita kudeatzen hasteko, idatzi NANaren 8 zenbakiak, edo sakatu bederatzi eta traola (almohadilla) zeure burua OTI txartelaren bidez identifikatzeko.
dni_tis_es	ES	Para iniciar el proceso de cita, por favor introduzca los 8 dígitos de su DNI, o pulse 9 seguido de almohadilla si desea identificarse con su TIS
tis_eu	EU	Idatzi OTI txartelaren zenbakiak
tis_es	ES	Por favor, introduzca los dígitos de su TIS
error_num_eu	EU	Idatzitako zenbakia ez da zuzena.
error_num_es	ES	El número introducido no es correcto.
transferir_eu	EU	Deia operadore bati pasatuko diogu. Itxaron, mesedez.
transferir_es	ES	Estamos transfiriendo su llamada, un momento por favor.
confirmar_eu	EU	Hauxe da idatzi duzun zenbakia: [NUMERO]. Berresteko, sakatu 1; ezeztatzeko, sakatu 2.
confirmar_es	ES	El número introducido es [NUMERO]. Pulse 1 para confirmar o pulse 2 para cancelar.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

error_identificacion_eu	EU	Ezin izan dugu erregistratu erantzuna. Saiatu berriro geroago.
error_identificacion_es	ES	No hemos podido registrar su respuesta. Por favor inténtelo de nuevo más tarde.
no_paciente_eu	EU	Identifikatzaile hori ez dago erregistratuta Osakidetzako paziente gisa; beraz, ezin dizugu zitarik eman zerbitzu honen bidez. Operadore batekin hitz egin nahi baduzu, deitu berriro eta itxaron batek erantzun arte.
no_paciente_es	ES	Su identificador no figura como paciente de Osakidetza por lo que no podemos ofrecerle cita mediante este servicio. Si quiere hablar con un operador, por favor vuelva a llamar y espere para ser atendido.
confirmar_mvl_eu	EU	Zurekin kontakturako zenbaki bezala, honako hau daukagu [NUMERO]. Ados bazaude, sakatu 1, bestela sakatu 2.
confirmar_mvl_es	ES	El número de teléfono que nos consta para contacto con usted es [NUMERO]. Si está conforme pulse 1, de lo contrario pulse 2.
registro_eu	EU	Zure zita erregistratu dugu. Zitaren data eta lekua SMS bidez jasoko duzu. Eskerrik asko, agur bero bat.
registro_es	ES	Hemos registrado sus datos. Recibirá la cita por SMS.
no_prestacion_eu	EU	Ez zaude Osakidetzak definitutako arrisku taldeetako batean. Txertoa hartu nahi baduzu, deitu azaroaren 15etatik aurrera zure osasun zentrora
no_prestacion_es	ES	Usted no pertenece a ninguno de los grupos de riesgo definidos por Osakidetza Si usted está interesado en vacunarse, rogamos llame a su centro de salud a partir del 15 de noviembre
eleccion_vacuna_eu	EU	Zure deia gripearen txertoarekin lotuta badago, sakatu 1. Zure deia covidarekin lotuta badago, sakatu 2
eleccion_vacuna_es	ES	Si su llamada está relacionada con la vacuna de la Gripe Pulse 1. Si su llamada está relacionada con el covid Pulse 2

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

14.2. IVR Vacunación Covid

Izena	Hizkuntza	Grabatu beharreko esaldia
escoger_idioma_bilingue	EU / ES	Arreta euskaraz jasotzeko, sakatu 1. Si desea ser atendido en castellano, pulse 2.
error_idioma_bilingue	EU / ES	Hautatu duzun aukera ez da zuzena, La opción seleccionada no es correcta. Arreta euskaraz jasotzeko, sakatu 1. Si desea ser atendido en castellano, pulse 2.
motivo_llamada_eu	EU	COVIDaren kontrako txertoa jartzeko zita bat eskatzeko deitu baduzu, sakatu 1. Zita bat ezeztatu edo aldatzeko deitu baduzu, itxaron eta operadore batek erantzungo dizu.
motivo_llamada_es	ES	Si su llamada es para pedir cita de la vacunación del COVID, pulse 1. Si su llamada es para modificar o anular una cita existente, espere y en breves momentos será atendido por un operador.
dni_tis_eu	EU	Zita kudeatzen hasteko, idatzi NANaren 8 zenbakiak, edo sakatu bederatzi eta traola (almohadilla) zeure burua OTI txartelaren bidez identifikatzeko.
dni_tis_es	ES	Para iniciar el proceso de cita, por favor introduzca los 8 dígitos de su DNI, o pulse 9 seguido de almohadilla si desea identificarse con su TIS
tis_eu	EU	Idatzi OTI txartelaren zenbakiak
tis_es	ES	Por favor, introduzca los dígitos de su TIS
error_num_eu	EU	Idatzitako zenbakia ez da zuzena.
error_num_es	ES	El número introducido no es correcto.
transferir_eu	EU	Deia operadore bati pasatuko diogu. Itxaron, mesedez.
transferir_es	ES	Estamos transfiriendo su llamada, un momento por favor.
confirmar_eu	EU	Hauxe da idatzi duzun zenbakia: [NUMERO]. Berresteko, sakatu 1; ezeztatzeko, sakatu 2.
confirmar_es	ES	El número introducido es [NUMERO]. Pulse 1 para confirmar o pulse 2 para cancelar.
error_identificacion_eu	EU	Ezin izan dugu erregistratu erantzuna. Saiatu berriro geroago.
error_identificacion_es	ES	No hemos podido registrar su respuesta. Por favor inténtelo de nuevo más tarde.
no_paciente_eu	EU	Identifikatzaile hori ez dago erregistratuta Osakidetzako paziente gisa; beraz, ezin dizugu zitarik eman zerbitzu

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

		honen bidez. Operadore batekin hitz egin nahi baduzu, deitu berriro eta itxaron erantzuna jaso arte.
no_paciente_es	ES	Su identificador no figura como paciente de Osakidetza por lo que no podemos ofrecerle cita mediante este servicio. Si quiere hablar con un operador, por favor vuelva a llamar y espere para ser atendido.
no_prestacion_eu	EU	Ez zaude COVIDaren txertaketarako esleitutako populazio-segmentuan
no_prestacion_es	ES	Usted no se encuentra en el segmento de población asignado para la vacuna COVID en este momento.
no_huecos_eu	EU	Ez dago tokirik. Osakidetza zurekin harremanetan jarriko da.
no_huecos_es	ES	No hay huecos disponibles. Osakidetza se pondrá en contacto con usted.
registro_eu	EU	Zita erregistratu dizugu, “mes”-aren “dia”-n, “hora” eta “minutos”etan. Txertaketa, zure osasun-zentroak esleitutako lekuan izango da. Informazio hau SMS bitartez jasoko duzu, txertaketa-lekuaren helbide zehatzarekin, mugikor zenbaki honetan: XXX.XXX.XXX
registro_es	ES	Se le ha asignado la cita el día XX a las XX horas XX minutos. La vacunación tendrá lugar en la ubicación establecida por su centro de salud. Recibirá esta información, incluyendo la dirección exacta, en el SMS que le acabamos de remitir al teléfono móvil número XXX.XXX.XXX.
dos_citas_eu	EU	Lehenengo zita erregistratu dizugu, “mes”-aren “dia”-n, “hora” eta “minutos”etan. Bigarren zita, “mes”-aren “dia”-n, “hora” eta “minutos”etan izango duzu. Txertaketa, zure osasun-zentroak esleitutako lekuan izango da. Informazio hau SMS bitartez jasoko duzu, txertaketa-lekuaren helbide zehatzarekin, mugikor zenbaki honetan: XXX.XXX.XXX
dos_citas_es	ES	Se le ha asignado la primera cita el día XX a las XX horas XX minutos. La segunda cita será el día XX a las XX horas XX minutos. La vacunación tendrá lugar en la ubicación establecida por su centro de salud. Recibirá esta información, incluyendo la dirección exacta, en el SMS que le acabamos de remitir al teléfono móvil número XXX.XXX.XXX.
ya_tiene_cita_eu	EU	Dagoeneko COVID txertaketarako zita bat baduzula ohartu gara, “mes”-aren “dia”-n, “hora” eta “minutos”etan. Txertaketa, zure osasun-zentroak esleitutako lekuan izango da. Informazio hau SMS bitartez jasoko duzu,

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

		txertaketa lekuaren helbide zehatzarekin, mugikor zenbaki honetan: “número móvil”.
ya_tiene_cita_es	ES	Hemos comprobado que usted ya tiene cita el día XX a las XX horas XX minutos. La vacunación tendrá lugar en la ubicación establecida por su centro de salud. Recibirá esta información, incluyendo la dirección exacta, en el SMS que le acabamos de remitir al teléfono móvil número XXX.XXX.XXX.

14.3. IVR PDPCM

NOMBRE	IDIOMA	LOCUCIÓN
saludo_mañanas	EU / ES	Egun on. Buenos dias
saludo_tardes	EU / ES	Arratsalde on. Buenas tardes
saludo_noches	EU / ES	Gabon. Buenas noches
escoger_idioma_bilingue	EU / ES	Arreta euskaraz jasotzeko, sakatu 1. Si desea ser atendido en castellano, pulse 2.
error_idioma_bilingue	EU / ES	Hautatu duzun aukera ez da zuzena, La opción seleccionada no es correcta. Arreta euskaraz jasotzeko, sakatu 1. Si desea ser atendido en castellano, pulse 2.
ha_llamado_eu	EU	Bularreko minbizia goiz detektatzeko programara deitu duzu. Zure datu pertsonalen tratamenduari buruzko informazioa izan nahi baduzu sakatu 1, bestela itxaron.
ha_llamado_es	ES	Ha llamado al programa de detección precoz del cáncer de mama si desea obtener información sobre el tratamiento de sus datos personales pulse 1, sino espere.
lopd_eu	EU	Osakidetza, euskal osasun zerbitzuak, zure datu pertsonalak jasotzen ditu programaren kudeaketarako eta koordinaziorako. Zure eskubideak erabili ahalko dituzu eta datuen babesaren inguruko informazio gehiago izan web orrian begiratuz: www.osakidetza.euskadi.eus/datuenbabesa
lopd_es	ES	Osakidetza, servicio vasco de salud, recoge sus datos personales con fines de gestión y coordinación del programa. Usted, podrá ejercer sus derechos, así como ampliar información sobre protección de datos

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

NOMBRE	IDIOMA	LOCUCIÓN
		consultando la web www.osakidetza.euskadi.eus/protecciondatos
identificacion_eu	EU	Nahi duzun identifikazio-modua aukera ezazu: NANarekin identifikatzeko, 1 sakatu AIZarekin identifikatzeko, 2 sakatu
identificacion_es	ES	Escoja el método de identificación que desea: Pulse 1 para DNI Pulse 2 para NIE
dni_eu	EU	NANaren 8 zenbakiak letrarik gabe sartu itzazu mesedez
dni_es	ES	Por favor, introduzca los 8 dígitos de su DNI sin letra
nie_letra_eu	EU	AIZaren lehenengo letra aukera ezazu mesedez. 'X' bada 1 sakatu 'Y' bada 2 sakatu 'Z' bada 3 sakatu
nie_letra_es	ES	Seleccione la primera letra de su NIE, por favor. Pulse 1 para 'X' Pulse 2 para 'Y' Pulse 3 para 'Z'
nie_eu	EU	AIZaren 7 zenbakiak, letrarik gabe, sartu itzazu, mesedez.
nie_es	ES	Por favor, introduzca los 7 dígitos de su NIE, sin letra.
error_num_eu	EU	Sartutako zenbakia ez da zuzena.
error_num_es	ES	El número introducido no es correcto.
transferir_eu	EU	Deia operadore bati pasatuko diogu. Itxaron, mesedez.
transferir_es	ES	Estamos transfiriendo su llamada, un momento por favor.

14.4. IVR acoso laboral

Vía web, a través de los formularios, o vía teléfono:

0. Información sobre LOPD.
1. Mensaje de bienvenida Osakidetza (euskera y castellano).
2. Solicitar el nombre de la organización de servicios donde desarrolla su actividad laboral (VOZ).
3. Pedir confirmación nombre de la organización de servicios (si no se entiende hasta 3 veces, sino cancelar).

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

4. Solicitar el número de teléfono de contacto (VOZ o TECLEAR).
5. Mensaje de despedida Osakidetza (euskera y castellano).

1. Mensaje de bienvenida (en TRES fases).

«Ongi etorri Osakidetzara. Osakidetzan sexu-jazarpenari eta sexuan oinarritutako jazarpenari aurre egiteko protokolo bat dago. Kontaktatu behar baduzu euskaraz, sakatu 1.*»*

«Te damos la bienvenida a Osakidetza. En Osakidetza existe un Protocolo frente al acoso sexual y por razón de sexo. Si necesitas contactar en castellano, pulsa 2.»

OPCIÓN EUSKERA

Si ha pulsado 1, mensaje de bienvenida en euskera:

«Sexu-jazarpeneko, sexuan oinarritutako jazarpeneko edo jokabide sexisten biktima zaren Osakidetzako lan-ingurunean, zure Aholkularitza Konfidentzialarekin komunika zaitezke. Datuen babesari buruzko informazioa entzun nahi baduzu, sakatu 1; bestela, sakatu 2".»

Si selecciona 1 (lopd) se escucha la locución en euskera que dice:

«Datuak babesteari buruzko oinarrizko informazioa: Interesdunari jakinarazten zaio Osakidetzak tratatuko dituela haren datu pertsonalak. SEXU-INDARKERIA ETA -JAZARPENIK ETA SEXUAN OINARRITUTAKO JAZARPENIK GABEKO LAN-INGURUNEA tratamenduaren helburua da legezko betebehar bat betez kudeatzea lan-inguruneko indarkeria, sexujazarpena eta sexuan oinarritutako jazarpena, profesionalen aurkako erasoak edo gatazkak. Baliteke datuak jakinaraztea Eusko Jaurlaritzako Etika Publikorako Batzordeari, Osakidetzarekin kontratu-harremana duten kanpoko enpresei eta agintari judizialei. Interesdunak eskubidea du datuetara sartzeko eta horiek zuzendu edo ezabatzeko, bai eta tratamendua mugatzeko edo tratamenduari uko egiteko ere. Datuak babesteari buruzko informazio gehiago duzu webgune honetan: https://www.osakidetza.euskadi.eus/datuenbabesa.»

Si ha seleccionado 2 dentro de la opción euskera:

«Erantzun mesedez bi galdera hauei, eta laster jarriko dira zurekin harremanetan.»

OPCIÓN CASTELLANO

Si ha pulsado 2, mensaje de bienvenida en castellano:

«Si estás atravesando por una situación de acoso sexual, acoso por razón de sexo o eres víctima de conductas sexistas en el entorno laboral de Osakidetza, puedes comunicarte con tu Asesoría Confidencial. SI quieres escuchar la información sobre protección de datos LOPD, pulsa 1, en caso contrario pulsa 2.»

SI pulsa 1 (LOPD):

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

«Información básica sobre protección de datos: Se informa a la persona interesada de que sus datos personales serán tratados por Osakidetza – Servicio vasco de salud. La finalidad del tratamiento ENTORNO LABORAL LIBRE DE VIOLENCIA Y ACOSO SEXUAL Y POR RAZON DE SEXO es la gestión de la violencia, el acoso sexual y por razón de sexo, las agresiones a profesionales o conflicto en el entorno laboral, conforme al cumplimiento de una obligación legal. Pueden realizarse comunicaciones de datos a la Comisión de Ética Pública del Gobierno Vasco, a empresas externas con relación contractual con Osakidetza, y a autoridades judiciales. La persona interesada tiene derecho de acceso, rectificación, supresión de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento. Podrá ampliar información en materia de protección de datos en la siguiente dirección web: https://www.osakidetza.euskadi.eus/protecciondatos.»

Si pulsa 2 dentro de la opción castellano:

«Responde por favor a continuación a estas dos preguntas y la Asesoría confidencial se pondrá en contacto contigo próximamente.»

Si en el teléfono se pulsa 1 se atenderá en Euskera y si se pulsa 2 en Castellano.

1. LOPD
2. Responder Preguntas

(paso 2) 1-Euskera/2-Castellano -> Nombre Organización de Servicios

(paso 3) Se confirma la organización de servicios que se ha grabado repitiéndola el autómata según el listado anterior y se pide que se confirme. Hasta 3 veces si no se entiende.

(Si se ha pulsado 2, vuelve al paso 2: Solicitar el nombre de la organización. Límite 3 intentos)

(paso 4) Solicitar número de contacto, confirmación y posible modificación

Opción 1 Euskera / 2 Castellano.

Confirmar el número de teléfono de contacto:

«Tu teléfono de contacto es XXXXXXXXX. Para confirmar pulsa 1, sino pulsa 2 »

(Si se ha pulsado 2, vuelve a: Solicitar el número de contacto. Límite 3 intentos)

(paso 5) Mensaje de despedida

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Después de recoger la organización de servicios y el teléfono de contacto se da este mensaje de despedida.

Opción 1 euskera: *«Zure zerbitzu-erakundeko Aholkularitza Konfidentziala zurekin harremanetan jarriko da laster, eman diguzun harremanetarako telefonoan.»*

Opción 2 castellano: *«La Asesoría Confidencial de tu organización de servicios se pondrá en contacto contigo próximamente en el teléfono de contacto que nos has facilitado.»*

15. ANEXO III VOLUMETRÍA CANAL TELEFÓNICO ACTUALMENTE UTILIZADO

A continuación, se presenta, en intervalos mensuales, la volumetría del canal telefónico de Atención Primaria en las OSIs y en los Centros de Salud de Osakidetza desde el mes de abril hasta el mes de septiembre de 2022, ambos incluidos:

Nombre OSI	Mes	Total llamadas recibidas	Total llamadas contestadas	Llamadas abandonadas	Llamadas redireccionadas fuera de ámbito	Tiempo de espera medio llamadas contestadas	Tiempo de espera medio llamadas abandonadas	Tiempo medio de llamada	Nº máximo llamadas en cola
OSI ALTO DEBA	Abril	20364	18662	1529	173	00:00:32	00:02:25	00:01:37	18
	Mayo	26237	23622	2374	241	00:00:38	00:02:12	00:01:37	15
	Junio	26165	22449	3332	384	00:00:38	00:01:54	00:01:37	19
	Julio	27797	21856	5268	673	00:00:45	00:02:27	00:01:47	74
	Agosto	17172	15677	1397	98	00:00:21	00:01:07	00:01:42	10
	Septiembre	25566	21401	3841	324	00:00:39	00:01:37	00:01:44	18
OSI ARABA	Abril	106080	83996	15751	6333	00:01:08	00:02:26	00:02:15	43
	Mayo	142152	113196	19491	9465	00:01:12	00:01:49	00:02:09	25
	Junio	139418	106821	22873	9724	00:01:05	00:01:30	00:02:12	25
	Julio	134887	92362	34313	8212	00:01:16	00:02:01	00:02:20	72
	Agosto	91799	79831	10505	1463	00:00:34	00:01:09	00:02:19	20
	Septiembre	124419	101490	19348	3581	00:00:52	00:01:18	00:02:14	25
OSI BAJO DEBA	Abril	22078	21480	564	34	00:00:17	00:01:31	00:01:49	8
	Mayo	28770	27784	929	57	00:00:18	00:01:23	00:01:50	10
	Junio	27971	26517	1407	47	00:00:18	00:00:56	00:01:48	8
	Julio	26984	24168	2676	140	00:00:23	00:01:33	00:01:57	19
	Agosto	19250	18353	884	13	00:00:12	00:00:33	00:01:52	8
	Septiembre	27320	24917	2366	37	00:00:25	00:01:00	00:01:52	14
	Abril	43091	38137	4316	638	00:00:45	00:02:25	00:02:25	18

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Nombre OSI	Mes	Total llamadas recibidas	Total llamadas contestadas	Llamadas abandonadas	Llamadas redireccionadas fuera de ámbito	Tiempo de espera medio llamadas contestadas	Tiempo de espera medio llamadas abandonadas	Tiempo medio de llamada	Nº máximo llamadas en cola
OSI BARAKALDO SESTAO	Mayo	53157	48397	4510	250	00:00:46	00:01:58	00:02:16	17
	Junio	53700	47256	5914	530	00:00:45	00:01:35	00:02:16	17
	Julio	52275	40394	10409	1472	00:00:59	00:01:45	00:02:35	17
	Agosto	43047	37724	4845	478	00:00:33	00:01:24	00:02:20	22
	Septiembre	56223	44945	10136	1142	00:00:53	00:01:39	00:02:22	21
OSI BARRUALDE	Abril	107407	97508	8250	1649	00:00:34	00:02:05	00:02:15	41
	Mayo	137841	125052	9692	3097	00:00:32	00:01:45	00:02:11	23
	Junio	138415	117519	16964	3932	00:00:39	00:01:41	00:02:11	36
	Julio	130792	103821	22452	4519	00:00:42	00:01:46	00:02:19	32
	Agosto	99918	92190	6647	1081	00:00:19	00:00:48	00:02:10	32
	Septiembre	136247	113855	17815	4577	00:00:35	00:01:25	00:02:07	39
OSI BIDASOA	Abril	23659	21083	2276	300	00:00:51	00:02:17	00:02:24	20
	Mayo	28358	25872	2415	71	00:00:53	00:01:52	00:02:20	21
	Junio	28656	24806	3828	22	00:00:54	00:01:34	00:02:22	19
	Julio	37648	27272	10333	43	00:01:24	00:02:28	00:02:23	95
	Agosto	23999	21905	2081	13	00:00:25	00:00:54	00:02:25	12
	Septiembre	25957	22781	3151	25	00:00:42	00:01:19	00:02:21	14
OSI BILBAO BASURTO	Abril	132449	123078	8486	885	00:00:33	00:02:08	00:02:07	33
	Mayo	161565	153167	7838	560	00:00:29	00:01:37	00:02:07	19
	Junio	166075	149569	15446	1060	00:00:35	00:01:21	00:02:05	23
	Julio	149456	127091	20346	2019	00:00:42	00:01:28	00:02:13	23
	Agosto	118749	109757	7958	1034	00:00:18	00:00:45	00:02:01	14
	Septiembre	164870	145988	17753	1129	00:00:35	00:01:15	00:02:10	21
OSI DONOSTIALDEA	Abril	127989	104868	18880	4241	00:01:15	00:02:40	00:02:13	30
	Mayo	159635	129441	21662	8532	00:01:19	00:02:06	00:02:11	24
	Junio	159060	127450	23855	7755	00:01:12	00:01:39	00:02:12	19
	Julio	180072	118488	50015	11569	00:01:34	00:02:35	00:02:17	93
	Agosto	124335	111833	11565	937	00:00:33	00:01:11	00:02:10	28
	Septiembre	145048	121311	21016	2721	00:00:54	00:01:37	00:02:10	21
OSI EZKERRALDEA	Abril	54211	42518	9774	1919	00:01:08	00:02:46	00:02:11	34
	Mayo	64421	56403	7049	969	00:00:50	00:02:13	00:02:08	15
	Junio	63742	53046	9302	1394	00:00:49	00:01:52	00:02:10	23
	Julio	68850	44041	20966	3843	00:01:23	00:02:03	00:02:21	29
	Agosto	48899	41028	7148	723	00:00:40	00:01:34	00:02:15	19
	Septiembre	64425	50196	12586	1643	00:00:59	00:01:46	00:02:14	19
OSI GIOERRI	Abril	33166	28995	3568	603	00:00:33	00:02:24	00:01:53	17
	Mayo	41417	36388	4139	890	00:00:32	00:02:16	00:01:49	14
	Junio	40303	35012	4642	649	00:00:28	00:01:39	00:01:47	16
	Julio	38262	31449	6280	533	00:00:30	00:01:57	00:01:55	60
	Agosto	28078	25266	2597	215	00:00:19	00:00:58	00:01:55	12

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Nombre OSI	Mes	Total llamadas recibidas	Total llamadas contestadas	Llamadas abandonadas	Llamadas redireccionadas fuera de ámbito	Tiempo de espera medio llamadas contestadas	Tiempo de espera medio llamadas abandonadas	Tiempo medio de llamada	Nº máximo llamadas en cola
	Septiembre	38225	31625	5977	623	00:00:33	00:01:33	00:01:50	14
OSI RIOJA ALAVESA	Abril	3370	2795	515	60	00:01:16	00:02:39	00:02:11	6
	Mayo	3956	3208	655	93	00:01:22	00:02:14	00:02:07	6
	Junio	4974	2863	1536	575	00:00:45	00:02:38	00:02:01	9
	Julio	4670	3350	1079	241	00:00:31	00:02:03	00:01:58	6
	Agosto	4202	3571	533	98	00:00:19	00:01:28	00:01:53	8
	Septiembre	4258	3401	705	152	00:00:25	00:01:44	00:01:51	6
OSI TOLOSALDEA	Abril	22329	21161	1083	85	00:00:23	00:01:55	00:01:58	10
	Mayo	27079	26064	969	46	00:00:19	00:01:35	00:01:56	12
	Junio	27886	25710	2034	142	00:00:22	00:01:29	00:01:53	13
	Julio	29981	25193	4423	365	00:00:30	00:02:09	00:01:56	55
	Agosto	22488	20996	1441	51	00:00:18	00:00:59	00:01:49	10
	Septiembre	25589	22811	2635	143	00:00:25	00:01:25	00:01:56	14
OSI URIBE	Abril	63444	58502	4540	402	00:00:37	00:02:28	00:01:51	24
	Mayo	77545	73437	3872	236	00:00:29	00:01:48	00:01:44	16
	Junio	81191	71631	8669	891	00:00:35	00:01:35	00:01:41	16
	Julio	80757	61200	17078	2479	00:00:55	00:01:50	00:01:56	21
	Agosto	62983	57868	4826	289	00:00:22	00:00:59	00:01:47	14
	Septiembre	78980	69868	8412	700	00:00:32	00:01:22	00:01:45	14

En la siguiente tabla se muestra la volumetría del canal telefónico soportado por el CAC desde el mes de abril hasta el mes de septiembre de 2022, ambos incluidos:

IVR	Mes	Total llamadas recibidas	Llamadas redireccionadas fuera de ámbito	Llamadas contestadas	Llamadas abandonadas
IVR_900 - ENTRADA GENERAL	Abril	50559	45314	1	5244
	Mayo	54584	48578	3	6003
	Junio	61104	54133	3	6968
	Julio	86414	76350	3	10061
	Agosto	34742	29246	0	5496
	Septiembre	38450	32533	1	5916

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

16. ANEXO IV EJEMPLOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS

16.1. Integración y desarrollo en los S.I. Corporativos

Las empresas licitadoras deberán definir de forma detallada en su oferta el modelo de integración propuesto, que deberá cumplir los estándares detallados en el presente anexo.

La empresa adjudicataria deberá responsabilizarse de la integración de la solución con los sistemas de información corporativos, es por ello por lo que deberá existir una coordinación permanente entre la empresa adjudicataria de este contrato y las empresas responsables del mantenimiento de esos sistemas de información que proveerán la documentación necesaria para la realización de la integración.

La implantación y despliegue de los nuevos servicios o sus adaptaciones, será acordada con Osakidetza.

A continuación, se describen en los principales sistemas de información corporativos:

16.1.1. e-OSABIDE. HIS hospitalario

Los principales puntos de integración son los siguientes:

- Demográficos del paciente.
- Estructura organizativa (centros, servicios, secciones, etc.).
- Actividad: Episodios, subepisodios, solicitudes y citas (consultas y pruebas).

Principales características técnicas: Desarrollo propio J2EE y Oracle. Arquitectura centralizada. CPD de la Dirección General.

16.1.2. PRESBIDE. Receta

Plataforma de prescripción electrónica corporativa.

Los principales puntos de integración son los siguientes:

- Hoja de tratamiento activo.

Principales características técnicas: Desarrollo propio J2EE y Oracle. Arquitectura centralizada. CPD de la Dirección General.

16.1.3. OSABIDEGLOBAL. Historia Clínica

Sistema de información de Historia Clínica.

Los principales puntos de integración son los siguientes:

- Codificación Diagnóstica (CIE-10)
- Alertas: alergias, colonización por microorganismos multirresistentes, etc.
- Mensajes al paciente

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Dudas
- Diario
- Vacunas
- Citas
- Gestión integral de programas

Principales características técnicas: Desarrollo propio .net y Oracle. Arquitectura centralizada. CPD de la Dirección General.

16.1.4. OSANAIA. Cuidados de enfermería

Osakidetza dispone del producto de Osanaia (de Bilbomática) para la gestión de los cuidados de enfermería. Se basa en las taxonomías NANDA, NIC, NOC.

Los principales puntos de integración son los siguientes:

- Informe de Continuidad de Cuidados.

Principales características técnicas: Desarrollado en .net y Oracle. Arquitectura centralizada en el CPD de la Dirección General.

16.1.5. DOKUGUNE. Gestor Documental

Osakidetza tiene implantado el producto Documentum (Opentext), como Gestor Documental. El sistema propuesto deberá almacenar los informes identificados (Informes de Alta Médicos y de Enfermería, Hojas y gráficas de anestesia, Gráficas de UCI, …) en este repositorio.

16.1.6. IMPAX. Gestión de Imagen Radiológica (PACS)

Osakidetza dispone del producto de mercado IMPAX de Agfa, para del Sistema de Gestión y Almacenamiento de Imágenes Radiológicas Digitales (PACS). Los informes de Radiología también se realizan mediante la herramienta IMPAX de AGFA y se almacenan en la citada infraestructura.

Los principales puntos de integración son los siguientes:

- Informes.
- Imagen.
- Recepción y consulta de resultados.

Principales características técnicas: Arquitectura centralizada. CPD de EJIE

16.1.7. GESTLAB. Sistemas de Información de Laboratorio

Osakidetza dispone del producto GestLab (de Cointec), para la gestión del laboratorio, petición y extracción de sangre.

Los principales puntos de integración son los siguientes:

- Informes.
- Recepción y consulta de resultados.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Principales características técnicas: Arquitectura centralizada. CPD de la Dirección General.

16.1.8. Sistemas de Cribado

Osakidetza dispone de varios sistemas de información propietarios para la gestión de los programas de cribado de mama, colon y cérvix.

Los principales puntos de integración son los siguientes:

- Consulta de resultados.

Principales características técnicas: Arquitectura centralizada. CPD de la Dirección General.

16.1.9. TAONet. Sistemas de Anticoagulación

Solución propietaria de Roche que gestiona los tratamientos de anticoagulación Oral.

Los principales puntos de integración son los siguientes:

- Recepción y consulta de resultados.

Principales características técnicas: Arquitectura centralizada. CPD de la Dirección General.

16.1.10. VITROPATH. Anatomía Patológica

Solución propietaria de la empresa Vitro que gestiona las peticiones al laboratorio de Anatomía Patológica.

Los principales puntos de integración son los siguientes:

- Recepción y consulta de resultados.

Principales características técnicas: Arquitectura centralizada. CPD de la Dirección General.

16.1.11. RVA. Registro Voluntades Anticipadas

Solución propietaria del Departamento de Salud, para la consulta de los Documentos de Voluntades Anticipadas.

Los principales puntos de integración son los siguientes:

- Consulta Del documento, si se dispone.

16.1.12. Plataforma Zain

Solución propietaria de Izenpe, para la verificación y autenticación de certificados digitales.

Principales características técnicas: Arquitectura centralizada. CPD de la Dirección General.

16.1.13. Plataforma Giltza

Solución propietaria de Izenpe, para el acceso mediante certificados de diferentes niveles.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

16.1.14. Catálogo corporativo de Pacientes

Osakidetza dispone de un catálogo corporativo de pacientes y poblacional.

Principales características técnicas: Arquitectura centralizada. CPD de la Dirección General.

La empresa adjudicataria se compromete a integrar la solución con las aplicaciones corporativas que pudieran surgir, a lo largo del contrato, y a modificar y mantener las integraciones existentes si hubiera cambios en los procedimientos y políticas corporativos.

16.2. Interoperabilidad

Los requisitos de integración de diversos sistemas de información de Osakidetza se realizarán de acuerdo a una arquitectura orientada a servicios (SOA) sobre la plataforma Oracle SOA Suite (Oracle BPEL Process Manager, Oracle Service Bus (OSB), Oracle Business Rules, ...).

Dicha arquitectura proporciona una forma bien definida de exposición e invocación de Servicios Web, lo cual facilita la interacción entre diferentes sistemas propios o de terceros.

Sobre la misma arquitectura SOA, Osakidetza implementa una solución de integración orientada a Eventos; será un diseño a medida que gestiona un conjunto de sistemas que publican eventos y un conjunto de aplicaciones que se suscriben a determinados eventos. Dicha solución se denomina Gestor de Eventos-Event Manager y será responsable de recibir los eventos publicados, ejecutar las validaciones adecuadas, enrutar y almacenar los eventos para su envío a los subscriptores que estén asociados a cada uno de los elementos recibidos.

Relación de estándares de comunicación soportados:

- Protocolos a nivel de mensaje:
    - SOAP 1.1 y SOAP 1.2
    - WSDL 1.1 y WSDL 1.2 Binding
    - SOAP con Attachments
    - JSON – REST (para aplicaciones móviles)
- Protocolos de seguridad a nivel de mensaje:
    - WS-Security 1.0/1.1
    - WS-SecurityPolicy
    - WS-Policy
    - WSPolicyAttachment
    - WS-Security: Username Token Profile 1.0/1.1
    - WS-Security: X.509 Token Profile 1.0/1.1
    - WSSecurity: SAML Token Profile 1.0/1.1
    - WS-Security: KerberosToken Profile 1.1
    - WS-Reliable Messaging 1.0
    - WS-Addressing
    - WS-I Basic Profile 1.1
    - WSSecurity: JWT Token (aplicaciones móviles en internet)

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Protocolos a nivel de transporte:
    - HTTP 1.0, HTTP 1.1
    - TLS, SSL
    - Interoperabilidad con registros UDDI v3-compliant
    - Sistemas middleware basados en JMS/MQ
    - HTTPS

16.2.1. Servicios Web

Los Servicios Web se implementarán de acuerdo con las especificaciones WSDL v1.1, SOAP v1.1, v1.2, JSON-REST (en el caso de aplicaciones móviles), UDDI v2.XX y XML v1.0, con el objetivo de incorporar las recomendaciones de la WS-I definidas en la especificación Basic Profile v1.0, v2.0 y de esta manera asegurar la interoperabilidad entre los sistemas.

El estándar de codificación que se utiliza en los mensajes XML es UTF-8.

La seguridad aplicada a los servicios web cubrirá los siguientes aspectos:

- Autenticación: Verificar que el cliente (usuario o aplicación) es quien dice ser. La identidad de un usuario se realizará en base a la información presentada por el usuario (usuario/contraseña, certificado, token SAML)
- Autorización: Otorgar acceso a los servicios en base a la identidad del cliente o a los roles asignados.
- Confidencialidad, privacidad: Mantener la información secreta mediante el uso de algoritmos de encriptación estándar de elementos XML.
  Integridad, no repudio: Asegurar que un mensaje permanece inalterado durante la transmisión mediante la firma digital. La firma también valida la identidad del remitente y proporciona una marca de tiempo para garantizar que una transacción no puede ser repudiada más tarde, ni por el remitente ni por el destinatario.

Osakidetza usa Oracle Web Service Manager (OWSM) para gestionar y aplicar políticas a los servicios web publicados en la plataforma SOA.

La política estándar que Osakidetza ha definido para los servicios proporciona:

- Autenticación mediante certificado x509.
- Protección del mensaje mediante firma (sin encriptado).

Existen dos versiones de la política en OWSM, una para servicios y otra para clientes. Para garantizar la interoperabilidad, cada política tiene su versión compatible con tecnología .NET y Java.

- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy_net
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy_net
- oracle_http_jwt_token_server_policy

Los clientes y aplicaciones que acceden a través de internet entran a la DMZ a través del firewall de aplicaciones (WAF). El WAF aplica reglas contra ataques y define patrones de seguridad.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

- Es responsabilidad de cada aplicación publicada en la DMZ controlar el acceso y autorizar a los usuarios.
- El OSB de internet publica los servicios a los que pueden acceder las aplicaciones de internet.
- El OSB de internet audita todas las llamadas a los Servicios Web mediante una política propietaria de Osakidetza gestionada por OWSM.
- En el OSB de internet se protegen todos los servicios con la política oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy. Esta política autentica a las aplicaciones mediante certificado x509 y firma el mensaje de petición y respuesta.
- El OSB de internet delega la ejecución a servicios publicados en la Intranet.
- En la intranet, se despliegan instancias independientes de servicios web para dar servicio a las peticiones que llegan desde el OSB de Internet.
- Entre el OSB de intranet y el OSB de intranet, se realiza una federación de servicios con las condiciones de seguridad habituales.

16.2.2. Gestor de Eventos

A continuación, se describen los requisitos técnicos que tienen que cumplir las aplicaciones para publicar y/o recibir eventos.

16.2.2.1. Estándares de comunicación

La mensajería del Servicio Osakidetza se implementará de acuerdo con las especificaciones del estándar HL7 versión 2.XX o con cualquier otro formato propio de Osakidetza; de esta manera se asegura la interoperabilidad entre los sistemas de información.

Tecnologías que soporta el gestor de eventos para la publicación y subscripción a eventos, así como si la modalidad soporta transaccionalidad y las opciones de seguridad disponibles:

Modalidad	Tecnología	Transaccional	Orden	Seguridad
Publicación	Mensajería JMS	Sí	Sí, si el publicador establece el parámetro UnitOfOrder	Autenticación (user/pass)
Publicación	Servicio web	No	No	Ninguna, Autenticación (user/pass) y WS-Security
Subscripción	Mensajería JMS	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los mensajes	Autenticación (user/pass)

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Modalidad	Tecnología	Transaccional	Orden	Seguridad
Subscripción	Servicio OSB	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los mensajes	Ninguna
Subscripción	Servicio web	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los mensajes	Ninguna, Autenticación (user/pass) y WS-Security

Por cada modalidad y tecnología se deben cumplir unos requisitos técnicos que serán indicados a la empresa adjudicataria para la implementación de esta forma de integración.

16.2.2.2. Mensajería. Definición de Evento

Un evento es un documento XML definido mediante un XSD, donde:

- id: Es el identificador del tipo de evento. Se genera durante el proceso de alta del evento en el sistema de administración de Event Manager. Durante el procesamiento de un evento se verifica que el id sea válido.
- correlation: Es un campo libre en el que el publicador del evento indica un número correlativo relativo a su sistema.
- source: Es el identificador del publicador. Se genera durante el proceso de alta de un publicador en el sistema de administración de Event Manager. Durante el procesamiento de un evento se verifica que el source sea válido.
- timestamp: Lo establece el publicador del evento en el momento del envío.
- metadata: Puede contener un xml que ayude a describir el contenido del evento. Event Manager puede utilizar esta información para tomar decisiones de enrutado.
- payload: Es el contenido del evento. Puede ser cualquier cadena de texto o XML.

El resultado devuelto cuando se publica un evento en Event Manager es un XML definido por un XSD, donde:

- uuid: Es un identificador único que se asigna a cada evento procesado por Event Manager.
- processed: true o false, si el evento se ha procesado correctamente o con errores.
- errorCode: Si se ha producido un error, aqui se informa el código del error.
- errorDescription: Si se ha producido un error contiene la descripción de éste.

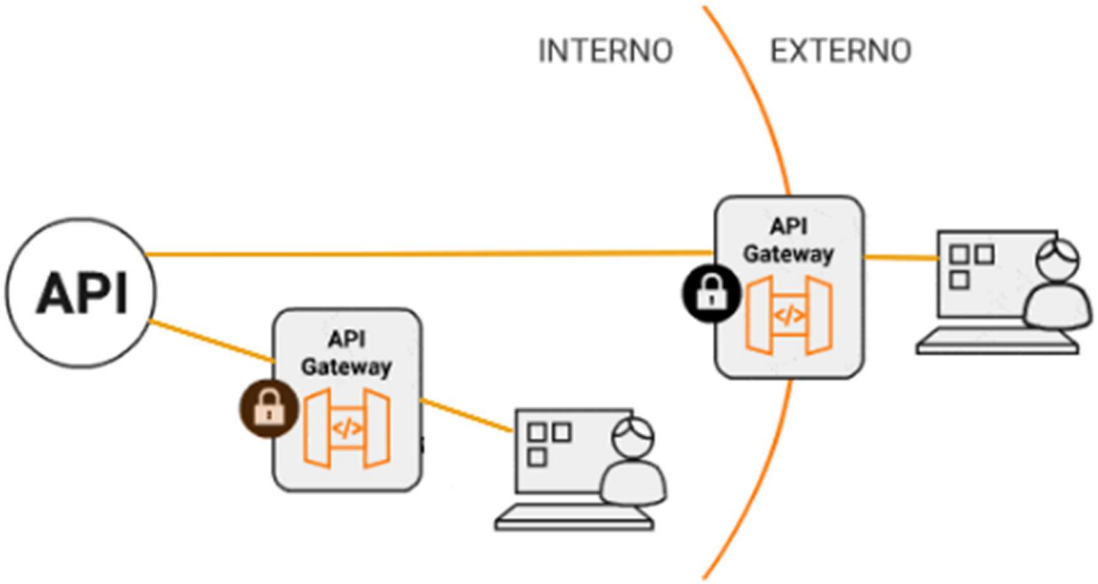
Se realiza gestión de errores: codificación de errores y descripción de los mismos.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

16.2.3. Arquitectura API REST

De forma adicional a la Arquitectura SOA, Osakidetza permita la interoperabilidad mediante API REST.

El componente centrar de la arquitectura API REST de Osakidetza el API Manager.



Las funciones del API Manager son:

- Exponer las APIs de manera fácil y segura a consumidores internos y externos.
- Implementar flujos de autorización estándar, como OAuth, OpenID Connect y JWT.
- Gestionar el correcto diseño y el tiempo de ejecución para todo el ciclo de vida de las APIs
- Monitorización y estadísticas de uso.
  Osakidetza requiere que las API sigan las buenas de desarrollo tal y como se indica en el documento distribuido a tal fin.

Las API deben tener documentación elaborada mediante Swagger/Open API 3.0.

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 02.05.2023 16:35:36 CEST