

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Contratación de la prestación de servicios
para el Servicio de Atención ciudadana y
Centro de soporte TIC a profesionales de
Osakidetza**

2020/01513

0. INDICE

	<i>Página</i>
0. INDICE	2
1. OBJETO DEL CONTRATO	4
2. AMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	5
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución	5
2.2. Alcance del contrato	5
2.2.1. Servicio de atención ciudadana	5
• Atención a consultas de la ciudadanía	6
• Realización de campañas	6
2.2.2. Servicio de soporte TIC a profesionales	6
• Gestión de incidencias	7
• Gestión de pedidos de catálogo	7
• Gestión de cambios	7
• Producción de información para profesionales	8
• Gestión de incidencias graves	8
• Gestor de incidencias	8
2.2.3. Iniciativas de valor añadido	9
3. LOTES	9
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES Y ETIQUETAS	9
5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	9
5.1. Plataforma tecnológica	9
5.1.1. Plataforma de telefonía ip	9
5.1.2. Plataforma de gestión de conocimiento	10
5.1.3. Portal de gobierno del servicio	10
5.1.4. Herramienta de gestión del servicio	11
6. VARIANTES TECNICAS	11
7. MUESTRAS	11
8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO	11
8.1. Fases del servicio	11
8.1.1. Fase de transición	11
8.1.2. Fase de prestación normal del servicio	12
8.1.3. Fase de finalización	12
8.2. Cobertura del servicio	14
8.2.1. Volumetrías	14
• Servicio de atención ciudadana	14

• Servicio de soporte TIC a profesionales _____	15
8.2.2. Ubicaciones _____	16
9. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO _____	17
9.1.1. Equipo organizativo _____	17
9.2. Modelo de control y seguimiento _____	18
10. EJECUCION _____	19
10.1. Condiciones de ejecución _____	19
10.1.1. Horario _____	19
10.1. Idiomas _____	19
10.1.1. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato _____	19
10.2. Programa de control _____	20
10.2.1. ANS: Servicio de atención ciudadana _____	20
10.2.2. ANS: Servicio de Soporte TIC a profesionales _____	21
10.2.3. Modificaciones de los acuerdos de nivel de servicio _____	21

1. OBJETO DEL CONTRATO

Osakidetza está evolucionando los servicios de atención telefónica corporativos tanto de profesionales como de ciudadanos a un modelo integral que le permita la integración de procesos y la optimización de los recursos disponibles.

Siendo el objeto del contrato:

- **Servicio de Atención ciudadana:** Derivado de la situación actual de pandemia COVID, este servicio se centrará en la atención a Coronavirus: atención de llamadas ciudadanas, citación de PCR's y llamadas de contacto a ciudadanos. Se realizará atención telefónica, en aspectos relativos a salud sobre consultas de pautas de actuación no médicas establecidas por Osakidetza como pueden ser consultas covid-19, procesos de citación a grandes colectivos, campañas puntuales de llamadas a ciudadanos por pautas covid, vacunaciones, ...
- **Servicio de Soporte TIC para profesionales:** Atención, principalmente telefónica, dirigida a todos los profesionales de la red **Osakidetza** para la resolución y gestión de consultas, incidencias, problemas, peticiones de servicio y cambios relativos a la prestación de servicios TIC.
- **Iniciativas de valor añadido:** Evolución tecnológica de los servicios indicados orientada a la automatización de procesos y a la mejora de la eficacia.

Como objetivos generales, el servicio deberá conseguir:

- Cumplir los niveles de servicio requeridos
- Unos procesos de gestión y operativos optimizados que potencien la resolución de consultas en primera instancia de manera rápida, eficaz y eficiente
- La mejora continua en los tiempos de atención. La calidad y la eficiencia en la solución y en la manera en la que se prestan los Servicios
- La garantía de mantenimiento del conocimiento
- La innovación y evolución del servicio, en base a propuestas de mejora, eficiencia, automatización, homogeneización, etc.
- La flexibilidad y adaptación tecnológica y operacional, que requerirá la evolución de la pandemia
- Un uso eficiente de los recursos humanos y tecnológicos que se traduzcan, a medio plazo, en una mayor capacidad para asumir nuevas tareas.
- Integración con los procesos operativos de **Osakidetza**.

2. AMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

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

Los servicios solicitado se prestarán tanto a la red Osakidetza como a la ciudadanía.

2.2. Alcance del contrato

Los servicios objeto del presente contrato se detallan a continuación. En todos los casos el licitador debe tener en cuenta que asociados a los mismos debe existir:

- Base de datos de conocimiento
- Protocolos para la mejora continua
- Herramientas de análisis de información

2.2.1. Servicio de atención ciudadana

Osakidetza ofrece a la ciudadanía un servicio telefónico desde el cual se atienden consultas sobre los servicios ofertados. En general se trata de pautas de actuación en materia de salud y de carácter 'no médicas' que en la actualidad están centradas en la pandemia Covid.

Siendo los servicios solicitados en esta área:

- Atención de consultas a la ciudadanía
- Realización de llamadas en campañas

Es un servicio basado en demanda ciudadana, en el que los ciclos de la pandemia están marcando grandes diferencias de actividad. Siendo así, es muy difícil establecer un dimensionamiento de este servicio por lo que el licitador deberá disponer de medios técnicos y humanos suficientes y flexibles, para poder cubrir las necesidades de **Osakidetza**. Periódicamente **Osakidetza** trasladará sus necesidades y entre ambas partes se establecerán planes de readecuación de recursos en respuesta a dichas necesidades.

En la valoración de las propuestas se tendrá en cuenta los planes de readecuación de recursos adscritos al servicio, tanto en el ámbito técnico (canales de voz u otros medios de comunicación, licencias de las plataformas utilizadas para prestar el servicio, dimensionamiento de las infraestructuras, sedes y/o ubicaciones desde las que se preste el servicio, ..) como en el ámbito organizativo (operadores, coordinadores, ..).

El servicio se prestará con operadores bilingües (Euskera / Castellano) y el horario será de 7:30 a 22:00 los 7 días de la semana

- **Atención a consultas de la ciudadanía**

El objeto principal del servicio es la atención y gestión de consultas ciudadanas, que podrán ser relativas a cualquiera de los servicios proporcionados por **Osakidetza**: Covid19, Oferta Pública de empleo, Sistemas de información (Carpeta Salud, apps,...), ... Siendo principalmente el canal utilizado el telefónico.

Se incluyen las funciones de:

- Atención y resolución de consultas a ciudadanía
- Gestión administrativa (p.ej citación)
- Escalado a terceros
- Contactos con ciudadano

La consulta puede resolverse en el propio servicio, (cuando se disponga de conocimiento y competencias para ello), o puede derivarse a segundos niveles de **Osakidetza** como son el Consejo Sanitario, Atención Primaria, Informática ... si así se ha determinado.

Se articularán medios técnicos para que dichas derivaciones no supongan un coste adicional para **Osakidetza**.

Actualmente el volumen de atenciones recibidas es muy variable, por ello es fundamental articular mecanismos de adaptación a la demanda.

- **Realización de campañas**

De forma adicional al servicio principal, antes mencionado, **Osakidetza** podrá solicitar campañas concretas de contacto con ciudadanos con un objeto, una duración y unos destinatarios concretos.

Las actuaciones de las campañas pueden ser diversas pero, a modo de ejemplo, se expone que pueden ser: llamadas salientes para información a la ciudadanía, concertación de citas para pruebas concretas, promoción de campañas de vacunación, etc.

El licitador valorará la campaña solicitada estableciendo presupuestos previos que serán aprobados por **Osakidetza**.

La definición, planificación, presupuestación y validación de las campañas, se tratará en el **Comité de Seguimiento del Contrato**.

2.2.2. Servicio de soporte TIC a profesionales

El servicio contempla las tareas de atención, resolución y gestión relativos a la prestación de servicios TIC para profesionales de la red con acceso a través de teléfono, correo, web, monitorización de servicios y aquellas herramientas que se determinen en cada momento.

Los destinatarios de este servicio son los profesionales de la red de **Osakidetza**: organizaciones de servicio, residencias, centros concertados, centros de investigación, proveedores, ...

La prestación de este servicio está basada en estándares ITIL.

Siendo los servicios solicitados en esta área:

- Gestión de incidencias
- Gestión de pedidos de catalogo
- Gestión de cambios
- Producción de información para profesionales
- Gestión de incidencias graves
- Gestor de incidencias

Durante la prestación del servicio podrá verse modificada la configuración de la red de **Osakidetza** y podrán incorporarse nuevos agentes, lo que implicará la adecuación de los procedimientos y herramientas a las nuevas configuraciones.

El servicio se presta con operadores bilingües (Euskera / Castellano) y el horario será 24x7x365.

El servicio se divide en los siguientes subservicios:

- ***Gestión de incidencias***

Supone la gestión de la totalidad de incidencias TIC de **Osakidetza** en base a procedimientos preestablecidos, teniendo en cuenta que dichas incidencias podrán ser de:

Gestión de incidencias de infraestructuras
Gestión de incidencias de aplicaciones
Resolución de incidencias procedimentadas

- ***Gestión de pedidos de catálogo***

Existe un portfolio de servicios que se ofrecen directamente a los profesionales de **Osakidetza** que deberá ser gestionado por el licitador ya que los mismos podrán ser solicitados por los profesionales y el licitador en función de los procedimientos deberá ejecutar la solicitud y/o escalarla a otros grupos.

- ***Gestión de cambios***

Existe una serie de procedimientos para llevar a cabo cambios en los sistemas de **Osakidetza** que serán realizados por el licitador.

- ***Producción de información para profesionales***

Tras los análisis periódicos de información se producirá información para profesionales en aras de la mejora del servicio facilitando la accesibilidad a la misma.

- ***Gestión de incidencias graves***

Dentro del proceso de gestión de incidencias, diferenciamos una tipología concreta que por su relevancia se estima necesario detallar de forma específica.

Las incidencias graves, al igual que las incidencias comunes son sucesos o eventos que conllevan pérdida de servicio o degradación de este, pero además de lo anteriormente descrito cumplen una serie de requisitos que por su impacto requieren un tratamiento especial. (Estamos hablando de una media entre 8-16 incidencia graves al mes en 24x7)

Ante la sospecha de que una situación pueda llegar a ser grave, el CAU contactará con Gestión de Incidencias Graves para notificarle dicha realidad y le mantendrá al tanto de la situación. Operación será quien marque el campo identificativo de Incidencia Grave, llamará inmediatamente al grupo de Incidencias Graves, creará las tareas necesarias a los distintos grupos de soporte que requieran colaborar en la resolución, y si fuese necesario les avisará.

Así mismo, en el caso de que Operación tenga conocimiento de un hecho potencial que pueda implicar una pérdida o degradación de servicio, deberá ponerse en contacto con Incidencias Graves para evaluar dicho escenario.

Incidencias Graves se encargará de mantener viva la comunicación periódica con los destinatarios especificados en una lista concreta de correo, inquirir a los equipos que sea necesario, elaborar un acta de incidencia obteniendo la información de los equipos implicados, generar los problemas correspondientes, así como su seguimiento.

- ***Gestor de incidencias***

Se encargará de elaborar un modelo de seguimiento del servicio y de llevarlo a cabo.

Entre los parámetros a controlar y a gestionar se encontrarán que podrán ser ampliados a medida que avance el servicio:

- Incidencias con más de X rebotes
- Incidencias con SLAs incumplidos
- Canalización de gestión de las quejas que se reciban en el servicio
- Análisis de los cierres de las incidencias para garantizar una correcta documentación de las soluciones
- Retroalimentación de la Base de Conocimiento de CAU-OSAKIDETZA

El objetivo es intervenir y canalizar la solución mediante sesiones de trabajo conjuntas o lo que en cada caso se estime oportuno, así como la mejora continua del proceso.

2.2.3. Iniciativas de valor añadido

Osakidetza requiere, la ejecución de ciertas iniciativas de valor añadido enfocadas a la mejora del servicio, que consistirán en consultorías y/o proyectos de evolución del servicio como nuevos enfoques o alcances del servicio, implantación de nuevos canales de atención, automatizaciones de flujos, ...

Estas solicitudes pueden plantearse a iniciativa de **Osakidetza** o del propio licitador, y se tratarán en el Comité de Seguimiento del Contrato.

El licitador dimensionará los medios y plazos necesarios para su ejecución y presentando un presupuesto que deberá ser aprobado por **Osakidetza**.

3. LOTES

No procede

4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES Y ETIQUETAS

No procede

5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

5.1. Plataforma tecnológica

En función de los servicios solicitados la plataforma tecnológica utilizada podrá ser la de **Osakidetza** o bien la proporcionada por el licitador.

En estos casos, el licitador debe contemplar la provisión de la plataforma y herramientas necesarias para la operación y la gestión del mismo, sin coste añadido para **Osakidetza**. El licitador deberá proveer un **servicio 24x7** para garantizar el soporte de dicha plataforma

Así se debe contemplar al menos las siguientes herramientas:

5.1.1. Plataforma de telefonía ip

La plataforma de telefonía IP, será escalable en todos los aspectos, en función de las necesidades que se puedan plantear (canales, agentes, plataformas, colas, locuciones, etc...).

Siendo sus funciones:

- Recepción de llamadas de la ciudadanía diferenciando colas de atención y seguimiento de los Acuerdos de Nivel de servicio establecidos. Posibilidad de supervisar colas.
- Integración con Osakidetza para recepción y transferencia de llamadas de segundos niveles de Osakidetza, sin incurrir en costes añadidos.
- Establecimiento de mecanismos de automatización de ciertos flujos de atención, para garantizar la sostenibilidad del servicio.
- Publicación de locuciones de forma dinámica cuando la situación del servicio lo aconseje y siempre de forma coordinada con Osakidetza.
- Emisión de llamadas planificadas en campañas que se establezcan.
- Auto-canalización de llamadas
- Programación horaria y de calendario
- Menús interactivos (IVR) navegables
- Gestión de la demanda predictiva y en tiempo real.
- Priorización en base a parámetros variados
- Sistema de grabación de llamadas opcional, bajo demanda.
- Así mismo dicha plataforma debe permitir la supervisión continua y online de niveles de servicio de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- El servicio se incluye la administración y parametrización de la plataforma de telefonía (prioridades, locuciones y mensajes automáticos, etc...) y la monitorización de esta.

5.1.2. Plataforma de gestión de conocimiento

La plataforma de Gestion del Conocimiento, que permita la gestión, difusión y compartición del mismo de forma muy dinámica

Su función principal es actualizar y difundir:

- nuevos procedimientos de actuación,
- nuevas informaciones para aportar a los ciudadanos y/o
- cambios de los existentes.

Es importante que dicha plataforma sea compartida y accesible por todos los agentes del servicio y por los segundos niveles de **Osakidetza** (enfermeras, consejo sanitario,..)

En el servicio se incluye también la función de revisión y actualización de la información disponible en dicha plataforma.

5.1.3. Portal de gobierno del servicio

Osakidetza requiere disponer de un portal de gobierno del servicio que le permita disponer de los datos de actividad y los datos de ANS e informes del servicio. El licitador debe proporcionar este Portal donde deben estar accesibles las estadísticas y cuadros del mando del servicio.

En la valoración de las herramientas propuestas, se tendrá en cuenta su nivel de integración, su facilidad de uso y su capacidad de automatización, para mejorar la eficiencia del servicio.

5.1.4. Herramienta de gestión del servicio

En el caso del servicio de Soporte a profesionales TIC, el servicio se operará sobre la herramienta corporativa **Service Manager**. Esta herramienta proporcionará asimismo el Portal de Gobierno para el servicio de 'Soporte a profesionales TIC'.

5.1.5. Metodología

Serán referencias metodológicas válidas a la hora de la construcción, presentación y defensa de modelos y propuestas por parte de los ofertantes, las siguientes:

- **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library).
- **CoBIT** (Control Objectives for Information related Technology).
- **ISO20000**.

6. VARIANTES TECNICAS

No procede.

7. MUESTRAS

No procede

8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO

8.1. Fases del servicio

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases

8.1.1. Fase de transición

El licitador deberá proponer un plan de Transición, previo al arranque del servicio. Dicho plan debe garantizar:

El mantenimiento y traspaso del conocimiento actual del servicio y la instalación y parametrización de las infraestructuras y herramientas de este, incluyendo las integraciones operativas con herramientas y/o sistemas de información de **Osakidetza**.

El plan de transición debe contemplar;

- La metodología y estrategia de transición
- Los recursos (del licitador u otras organizaciones) necesarios para ejecutarlo, responsabilidades y dedicación
- El calendario de hitos propuesto
- Los entregables del plan
- Los comités de seguimiento.

La fase de transición se dará por finalizada en el momento en que el nuevo adjudicatario esté operando el servicio al 100% de su actividad cumpliendo los ANS definidos. Este hito será el que marque el inicio del periodo de facturación del servicio.

En la valoración de las propuestas se tendrá en cuenta el plan de transición, la identificación de riesgos y los mecanismos de mitigación de riesgos que el licitador establezca para minimizar posibles afecciones de dicho plan en la calidad del servicio.

8.1.2. Fase de prestación normal del servicio

Esta fase se caracteriza por la prestación normal del Servicio según lo requerido en el presente pliego, tanto a nivel operativo (ejecución del servicio, evolución tecnológica, etc.), como de gobierno (comités, seguimiento del servicio y de niveles de servicio, etc.).

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas necesidades, pero siempre dentro del ámbito general del servicio y de los perfiles adscritos al servicio, pudiendo requerir dichas necesidades una adecuación del alcance del servicio en medios técnicos y/o en conocimientos de los agentes asignados a los servicios. Dichas nuevas necesidades comunicadas por **Osakidetza** al responsable del servicio, que definirá y responderá con un Plan de readecuación del servicio, que será contrastado y aprobado en los órganos de gobierno del servicio.

Independientemente de las nuevas necesidades que puedan surgir, de forma sostenible se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes del equipo. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por **Osakidetza**, siendo responsabilidad del licitador la capacitación de los recursos del servicio. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la rescisión del contrato.

En la valoración de las propuestas se tendrá en cuenta los planes de gestión del conocimiento, así como los mecanismos de adaptación a la demanda establecidos por el el licitador.

8.1.3. Fase de finalización

La fase de devolución del Servicio transcurrirá durante las semanas previas a la

finalización del contrato.

El Plan de finalización del servicio puede ejecutarse bajo dos situaciones, entregando el servicio a un nuevo adjudicatario o entregando el servicio a la propia **Osakidetza**. Ambas casuísticas deben contemplarse en esta fase.

En el primer caso, durante este periodo el licitador actual colaborará con el adjudicatario entrante en todas aquellas tareas y responsabilidades para traspasarle el Servicio (conocimiento, documentación, etc.), de acuerdo con el plan de devolución acordado con **Osakidetza**. En concreto el licitador deberá, entre otras:

Traspasar al nuevo adjudicatario entrante o **Osakidetza** todo el conocimiento asociado con el Servicio de cara a garantizar la prestación futura del servicio;

- Todos los datos que obren en su poder relativos a la prestación de los Servicios.
- Cualquier otra información requerida por el Cliente relacionado con los Servicios.

8.2. Cobertura del servicio

8.2.1. Volumetrías

- ***Servicio de atención ciudadana***

El dimensionamiento del servicio es complejo de determinar porque el día a día del comportamiento y evolución de la propia pandemia, está provocando que se vayan tomando decisiones sobre medios necesarios y sobre nuevas pautas de actuación, nuevos alcances, nuevos flujos.... de forma muy dinámica, lo que conlleva la adaptación del servicio deba adaptarse a las nuevas necesidades.

A modo informativo se incluye la estadística global, de atenciones disponibles, en julio y agosto para el servicio de atención ciudadana.

Fecha	Volumen Llamadas Julio	Volumen Llamadas Agosto
1	122	1379
2	134	861
3	103	3.216
4	156	3.921
5	172	1.403
6	1.025	2.258
7	369	2.111
8	285	5.051
9	251	2.689
10	251	2.519
11	389	1.282
12	302	1390
13	369	3.456
14	608	3.614
15	1.146	5.621
16	1.417	3.313
17	1.317	
18	1.562	
19	1.569	
20	1.170	
21	586	
22	700	
23	837	
24	509	
25	923	
26	658	
27	735	
28	504	
29	481	
30	534	
31	1.433	

- **Servicio de soporte TIC a profesionales**

El dimensionamiento estimado del servicio de atención a los profesionales TIC es el siguiente:

ATENCION TELEFÓNICA							
Mes	Queja	Felicitación	Incidente	Petición de Información	Catálogo de servicios	Total	Solucionadas por CAU
2019-AGO	8	2	11.688	11	1.304	13.013	8.050
2019-SEP	20		15.135	10	1.662	16.827	10.333
2019-OCT	6	3	16.986	30	1.715	18.740	11.678
2019-NOV	13	5	16.320	32	1.473	17.843	11.393
2019-DIC	21	3	15.496	32	1.318	16.870	10.519
2020-ENE	12	4	17.658	37	1.458	19.169	11.456
2020-FEB	5	3	14.545	63	1.393	16.009	9.348
2020-MAR	10	3	16.018	28	1.916	17.975	10.654
2020-ABR	5	4	13.048	27	1.180	14.264	8.813
2020-MAY	11	4	13.483	22	1.233	14.753	8.830
2020-JUN	14	1	18.655	28	1.721	20.419	13.180
2020-JUL	8	1	15.398	27	1.412	16.846	10.849
Totales	125	31	172.742	336	16.481	189.715	125.103

GESTION INCIDENCIAS / PETICIONES		
Mes	Incidencias	Peticiones
2019-AGO	153	432
2019-SEP	232	681
2019-OCT	254	933
2019-NOV	226	788
2019-DIC	216	769
2020-ENE	259	782
2020-FEB	241	675
2020-MAR	276	1.527
2020-ABR	218	1.012
2020-MAY	184	628
2020-JUN	270	1.629
2020-JUL	222	1.250
Totales	1.670	11.106

8.2.2. Ubicaciones

El servicio se prestará desde la ubicación que el licitador tenga establecida para este tipo de servicios.

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

Osakidetza podrá solicitar de forma puntual o permanente, que el servicio (parte o todo) se preste desde una de sus ubicaciones. Caso de darse un cambio de ubicación, el coste asociado no debe repercutirse a **Osakidetza**.

9. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

9.1.1. Equipo organizativo

Las empresas interesadas en la adjudicación del contrato presentarán en su propuesta la descripción de su equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales, y las dedicaciones por cada una de sus categorías.

Existirá un Responsable del Servicio por parte de la empresa adjudicataria, representante de la misma e interlocutor y responsable de los trabajos ante la Dirección del Proyecto de **Osakidetza**.

Osakidetza aportará también la figura de un Responsable del Servicio, con la función de coordinar la participación de los recursos humanos corporativos, que sean necesarios en cada momento.

Osakidetza controlará, mediante la figura de su Responsable del Servicio, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este contrato, quedando ambos sujetos a lo que marca la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (texto refundido), en cuanto hace referencia a completar los términos y calidad de los productos desarrollados.

Los recursos humanos, perfiles y conocimientos deberán dimensionarse de la manera más adecuada para dar respuesta a las necesidades del proyecto y a los niveles de servicio comprometidos con **Osakidetza**:

- **Responsable del Servicio**, con experiencia en la Dirección y Coordinación de Proyectos en el marco de las Administraciones Públicas de tamaño similar a **Osakidetza**. El Director del Proyecto será el responsable de la coordinación y dirección de las tareas del equipo de trabajo y el interlocutor ante el Director del Proyecto por parte de **Osakidetza**.
- **Coordinador de servicio** con conocimientos en alguna de las siguientes áreas: ITIL, CobIT, herramientas disponibles en **Osakidetza** para la ejecución del contrato.
- **Gestor de incidencias** con conocimiento de ITIL y de HP Service Manager
- **Técnicos de Soporte** para la Atención Telefónica de primer nivel con perfil de FP2, distribuidos en los turnos adecuados.
- **Operadores de call center** para la Atención Telefónica y labores administrativas.

Adicionalmente, el licitador detallará los perfiles propuestos para abordar el servicio de 'Iniciativas de valor añadido'.

La empresa licitante deberá entregar una tabla resumen, en la que se recoja la relación nominal de los componentes del equipo de trabajo ordenada por perfil ofertado y su dedicación al proyecto.

9.2. Modelo de control y seguimiento

El licitador describirá en su propuesta un Modelo de Gobierno del Servicio, así como los mecanismos de reporte y compartición de información que considere oportuno.

Mínimamente deberá establecer los siguientes comités:

El **Comité de Seguimiento del Contrato**: Con carácter general se reunirá trimestralmente y será el foro donde se analizará y concretarán los servicios base asociados al periodo

- **Equipo de trabajo**: establecimiento del número de operadores asignados a la prestación del servicio. En caso de haber un repunte o bajada drástica de actividad, se articulará un mecanismo de coordinación intercomités del servicio que, con un preaviso de 20 días permitirá, adaptar el número de operadores adscritos al servicio base a la actividad del servicio.
- **Las campañas que se requieran**, estableciendo el alcance, destinatarios y plan de fechas, y se acordarán los medios necesarios, y el presupuesto establecido.
- **Las medidas de evolución del servicio** que se consideren adecuadas, validando los alcances, enfoques y presupuestos establecidos.

La periodicidad con la que se reunirá este foro podrá variar en función de las necesidades de **Osakidetza**.

El **Comité de Seguimiento del Servicio**: Con carácter general se reunirá una vez al mes y será el foro donde se analizará y concretará:

- Los cuadros de mando de Niveles de Servicio
- Los Cuadros de mando de actividad del servicio
- Los Cuadros de mando de calidad del servicio
- Las posibles incidencias del servicio y las medidas correctoras adoptadas
- Los cambios en la operativa diaria, por nuevas pautas adoptadas de **Osakidetza**,
- Las previsiones de actividad para el siguiente periodo
- Las mejoras operativas adoptadas en el servicio

Los comités podrán ser presenciales o virtuales.

10. EJECUCION

10.1. Condiciones de ejecución

10.1.1. Horario

Servicio	Horario
Atención Ciudadana	El horario base del servicio es de lunes a domingo de 7:30 a 22:00. Osakidetza podrá, en cualquier momento durante el periodo de prestación del servicio, pedir la variación del horario, incluso llegando a cubrir un 24x7. Caso de producirse un cambio de horario, el coste asociado no debe repercutirse a Osakidetza .
Atención a profesionales	El horario base del servicio es 24x7x365

10.1. Idiomas

El servicio se debe prestarse indistintamente en Euskera y Castellano, por ello todos los operadores del servicios deben poder expresarse de forma ágil e inteligible en dichos idiomas.

Si algún operador no cumple con esta condición, **Osakidetza** podrá solicitar su sustitución.

10.1.1. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Para la prestación del servicio se dotará al menos de los siguientes recursos:

Perfil Técnico	Recursos
Responsable del Servicio	1
Coordinador del Servicio	5
Gestor de Incidencias	1
Técnicos de soporte	19
Operador call center	60

El licitador asimismo indicará la dotación de recurso ofertados para la prestación del servicio de iniciativas de valor añadido, detallando los roles y las capacidades ofertadas.

10.2. Programa de control

Se establecen los siguientes acuerdos de nivel de servicio (ANS)

10.2.1. ANS: Servicio de atención ciudadana

(ANS) Indicador	Título	Descripción del ANS	Objetivo de cumplimiento	Periodicidad de medida
ANS-01	% Disponibilidad Plataforma Tecnológica	Este nivel de servicio mide el porcentaje de disponibilidad de la centralita de llamadas durante la ventana de medición.	≥ 99%	Mensual
ANS-02	% de Atención	Este nivel de servicio mide el porcentaje de llamadas atendidas frente a las ofrecidas. Se establece este ANS para aquellos periodos de tiempo en que se reciba una actividad, no mayor a un 10% sobre la actividad prevista como servicio base trimestral.	≥ 95%	Mensual

En la valoración de las propuestas se tendrá en cuenta la mejora de los ANS propuestos

10.2.2. ANS: Servicio de Soporte TIC a profesionales

Se proponen los siguientes Acuerdos de Nivel de servicio (ANS) ;

	Descripción del indicador	Objetivo de cumplimiento
1	% de llamadas atendidas	>=90%
2	% de llamadas Atendidas en menos de 30 segundos	>=80 %
3	% de llamadas Abandonadas (a la espera <15 segundos)	<10 %
4	Correos del buzón para usuarios tramitados antes de 30 minutos	>=70%
5	Correos del buzón de informáticos tramitados antes de 15 minutos	>=70%
6	% de Incidencias de Prioridad Crítica /Alta resueltas en menos de 3 horas	>=90%
7	% de Incidencias de Prioridad Media resueltas en menos de 24 horas	>=85%
8	% de Incidencias de Prioridad Baja resueltas en menos de 72 horas	>=80%
9	% de Incidencias resueltas en primer nivel	>=65 %
10	% de Incidencias Pendientes que superan las 72 horas	<15%
11	% de Peticiones de Prioridad Críticas/alta resueltas en menos de 2 horas	>=95%
12	% de Peticiones de Prioridad Media resueltas en menos de 4 horas	>=85%
13	% de Peticiones de Prioridad Baja resueltas en menos de 4 horas	>=80%
14	Número de no conformidades (reclamaciones, quejas...)	< 2/ mes
15	Propuesta de mejoras en el servicio	> 2 al trimestre
16	Control de informes periódicos de Gestión del Servicio	Cumplimiento de fechas de entrega

10.2.3. Modificaciones de los acuerdos de nivel de servicio

Anualmente los ANS serán revisados en el Comité de Seguimiento del Contrato con el objetivo de fijar nuevos valores objetivo más adecuados al servicio a las nuevas situaciones que se presenten.

Para alinear el modelo de ANS a los requerimientos de **Osakidetza** y al cumplimiento de mejores prácticas, ambas partes podrán proponer cambios sobre el modelo, que serán revisadas por el Comité de Seguimiento del Contrato y aprobadas por las partes.

Se considerarán cambios del modelo:

La definición de nuevos indicadores.

Variación en la forma de cálculo de un indicador (fórmula de cálculo, ventana temporal, muestra, etc.).

Modificación de los valores objetivos definidos.

Cualquier modificación en el modelo que sea requerida con motivo de cambios regulatorios y/o normativos futuros.

