

Pliego de Prescripciones Técnicas

Anexo I - Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación mixta de renovación del servicio de comunicaciones unificadas, suministro de terminales de telefonía en hospitales y auriculares para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151.

Expte.: CP00164/2024

Índice

1. Objeto	4
1.1 Alcance del contrato	4
1.2 Situación actual	4
1.3.1 Introducción	4
1.3.2 Descripción de los centros	5
1.3.3 Puesto de trabajo de Asepeyo	5
1.3.4 Descripción de los servicios	6
1.3.4.1 Infraestructura plataforma Comunicaciones Unificadas	6
1.3.4.2 Telefonía fija y softphone: aplicativos y equipamiento asociados	10
1.3.4.3 Videoconferencia y salas personales de reuniones: equipamiento y aplicativos asociados	12
1.3.4.4 Servicio de Centralita Telefónica	13
1.3.4.5 Servicio de IVR	14
1.3.4.6 Servicio de Contact Center y aplicativos asociados	15
1.3.4.7 Servicios de Red Inteligente	16
1.3.4.8 Sistema de Telefonía DECT	16
1.3.4.9 Reporting avanzado	17
1.3.4.14 Consumo de tráfico de voz	18
2. Duración del contrato	18
3. Requerimientos generales	19
3.1 Bolsa de horas	19
3.2 Enfoque de la propuesta	20
3.3 Actitud proactiva	20
3.4 Provisión de los servicios tipo “llave en mano”	20
3.5 Obligaciones del adjudicatario en seguridad de la información	21
4. Requerimientos técnicos	22
4.1 Infraestructura plataforma Comunicaciones Unificadas	23

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.2 Requerimientos de telefonía fija y softphone: aplicativos y equipamiento asociados	25
4.3 Requerimientos videoconferencia y salas personales de reuniones: equipamiento y aplicativos asociados	27
4.4 Servicio de Centralita Telefónica	28
4.5 Servicio de Contact Center y aplicativos asociados	28
4.6 Servicio de Red Inteligente	30
4.7 Servicio del sistema de Telefonía DECT	30
4.8 Nuevo Equipamiento	31
4.13 Reporting avanzado	31
5. Gestión de los servicios	35
5.1 Relación ASEPEYO – adjudicatario	35
5.2 Requerimientos servicios de gestión	37
5.3 Equipo de trabajo	43
5.3.1 Perfiles del equipo de trabajo	44
5.3.2 Suplencias	45
5.3.3 Modificación en los recursos asignados	45
6. Plan de implantación	46
6.1 Requerimientos generales durante la implantación	46
6.2 Calendario	47
6.3 Fases	48
6.4 Plan de migración	49
6.5 Equipo de trabajo	50
6.6 Plan de formación	51
7. Calidad operativa y de gestión del servicio	52
7.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	52
7.2 Tipos de incidencias	53
8. Devolución del servicio	53
9. Plan de adecuación y no obsolescencia	55
10. Condiciones de pago y facturación	56
10.1 Facturación durante la migración	57
10.2 Facturación durante el contrato	57
10.3 Facturación durante las posibles prórrogas del contrato	57

Pliego de Prescripciones Técnicas

1. Objeto

El objeto del presente Pliego es establecer las prescripciones técnicas que regirán la contratación mixta de renovación del Servicio de Comunicaciones Unificadas, suministro de terminales DECT en hospitales y auriculares para todo el personal de ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151, alineando los requerimientos con la evolución tecnológica y operativa de la organización de forma que se optimicen los recursos económicos y se maximice el rendimiento.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación de todos los requerimientos incluidos, tanto en este documento como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.1 Alcance del contrato

En relación con las **ubicaciones**, el alcance del pliego contempla:

Todos los centros donde ASEPEYO dispone de servicios de comunicaciones, tal y como se detalla en el Anexo A – Inventario de sedes y volumetrías. No obstante, el dimensionado final de centros se adecuará en todo momento a las necesidades de ASEPEYO durante la vigencia del contrato, sin llegar a superar el límite del presupuesto del contrato.

En relación con los **servicios**, el alcance de la presente petición de oferta contempla:

Servicios de enlaces a la red pública, tráfico de voz, servicios de comunicaciones unificadas y colaboración, videoconferencia, Contact Center, así como la adaptación necesaria de la telefonía fija y otros sistemas y servicios asociados para complementar la solución de comunicaciones unificadas soportados por la telefonía fija.

En cualquier caso, los servicios se ajustarán a la realidad de las necesidades de ASEPEYO, y podrán ser ampliados o reducidos, siempre y cuando no se superen las modificaciones estipuladas en el Anexo IX del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Igualmente, el dimensionado y necesidades de cada uno de los centros podrán variar en función de las necesidades y actividades de los mismos.

1.2 Situación actual

1.3.1 Introducción

El presente capítulo detalla la situación actual de los servicios de Comunicaciones Unificadas de ASEPEYO.

Actualmente estos servicios están incluidos en el marco de un contrato único.

Pliego de Prescripciones Técnicas

En los siguientes apartados hay las tablas con las volumetrías que resumen el dimensionado de los diferentes servicios y equipamientos de ASEPEYO.

El detalle de todo el dimensionado de la planta de ASEPEYO se encuentra en el Anexo A – Inventario de sedes y volumetrías

Los licitadores, deberán tener en consideración, que toda esta información hace referencia a los servicios inventariados a fecha 1 de julio de 2021, por lo que es posible, que en la fecha de adjudicación del contrato hayan sufrido modificaciones.

Toda esta información detallada, se ofrece tan sólo a título informativo, para contextualizar la situación actual de la operación y volumetrías de estos servicios.

1.3.2 Descripción de los centros

Actualmente, ASEPEYO dispone de servicios de Comunicaciones Unificadas en 169 centros repartidos por todo el territorio español y que pueden clasificar de la siguiente forma:

- Servicios Centrales (3)
- Hospitales (3)
- Oficinas y centros asistenciales (163)

Adicionalmente, se dispone de servicios de comunicaciones en 2 CPDs externos gestionados por el proveedor de outsourcing. Las sedes de los CPDs son instalaciones propiedad del proveedor actual de outsourcing:

- CPD – Barcelona
- CPD – Cerdanyola del Vallès.

La relación y el detalle de los centros de ASEPEYO se puede encontrar en el Anexo A – Inventario de sedes y volumetrías.

1.3.3 Puesto de trabajo de Asepeyo

Asepeyo tiene implementada, para todas sus sedes, una solución de virtualización de las aplicaciones de usuario basada en Citrix XenApp. De esta forma todas las aplicaciones accesibles desde los puestos de trabajo son servidas por Citrix desde los CPDs del proveedor de infraestructura IT (incluyendo aplicaciones corporativas, correo, navegación, etc.). Todos los PCs de los usuarios disponen de una plataforma Thin Client basada en un S.O. Ubuntu, con Citrix Workspace instalado para acceder a las aplicaciones.

Las versiones de software actualmente implementadas por Asepeyo son:

- Ubuntu: Actualmente tenemos Ubuntu 22.04 LTS
- Citrix: Citrix Virtual Apps And Destops 1912 LSTR (se actualiza de forma evolutiva).

Pliego de Prescripciones Técnicas

En este sentido, las aplicaciones sólo pueden ejecutarse mediante su publicación en Citrix, de forma nativa en Linux Ubuntu, o mediante acceso vía web.

1.3.4 Descripción de los servicios

Los principales elementos de servicio incluidos en el alcance son los siguientes:

1. Infraestructura plataforma Comunicaciones Unificadas
2. Telefonía fija y softphone: aplicativos y equipamiento asociados
3. Videoconferencia y salas personales de reuniones: equipamiento y aplicativos asociados
4. Servicio de Centralita Telefónica
5. Servicio de IVR
6. Servicio de Contact Center y aplicativos asociados
7. Servicios de red inteligente
8. Sistema de telefonía DECT
9. Reporting avanzado
10. Consumo de tráfico de voz

1.3.4.1 Infraestructura plataforma Comunicaciones Unificadas

Actualmente Asepeyo dispone de una red de telefonía sobre IP en todos sus centros que se soporta sobre la red de datos corporativa IP MPLS multiservicio, basada en equipos del fabricante Cisco.

La solución de Comunicaciones Unificadas actual de Asepeyo está basada en la plataforma de ToIP Cisco Call Manager, la cual gestiona tanto los softphones como la planta de endpoints físicos de voz para la totalidad de los usuarios de Asepeyo. La arquitectura de dicha solución se basa en servicios proporcionados a Asepeyo desde una cloud multi nube (privada y pública):

Cloud privada gestionada:

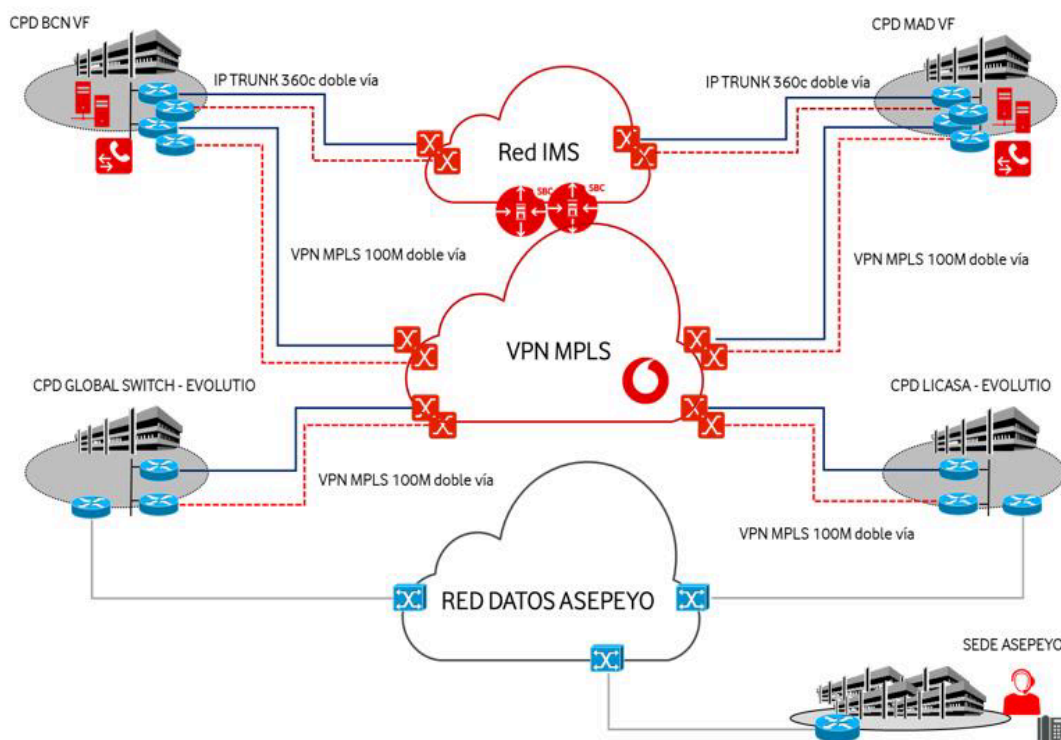
Desde Data Centers de Vodafone se ofrece un servicio PaaS (Platform As a Service) con servidores UCS Cisco de última generación, actualizados a la versión 14 del SW del fabricante, y completamente dedicados a las comunicaciones de ASEPEYO. El hecho de que estén instalados en un entorno de CPD y redundados geográficamente (Madrid y Barcelona) garantiza una alta disponibilidad del servicio, además de una gran escalabilidad.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Cloud pública:

Desde la red pública con una solución de colaboración basada en Cisco Webex se prestan los servicios de videoconferencia, tanto en salas personales como en salas de videoconferencia avanzada.

La telefonía IP para llamadas internas transita por la red privada de datos MPLS que interconecta todas las sedes de ASEPEYO a nivel nacional, y sale hacia la red pública a través de servicios IP Trunk instalados en los CPDs de Vodafone. Estos accesos hacia la red pública se encuentran también redundados en cada CPD, con un dimensionamiento actual de 360 canales. Estos canales están configurados para encaminar el tráfico fijo-fijo y el tráfico fijo-móvil, lo cual permite la integración entre extensiones fijas y móviles según el siguiente esquema:

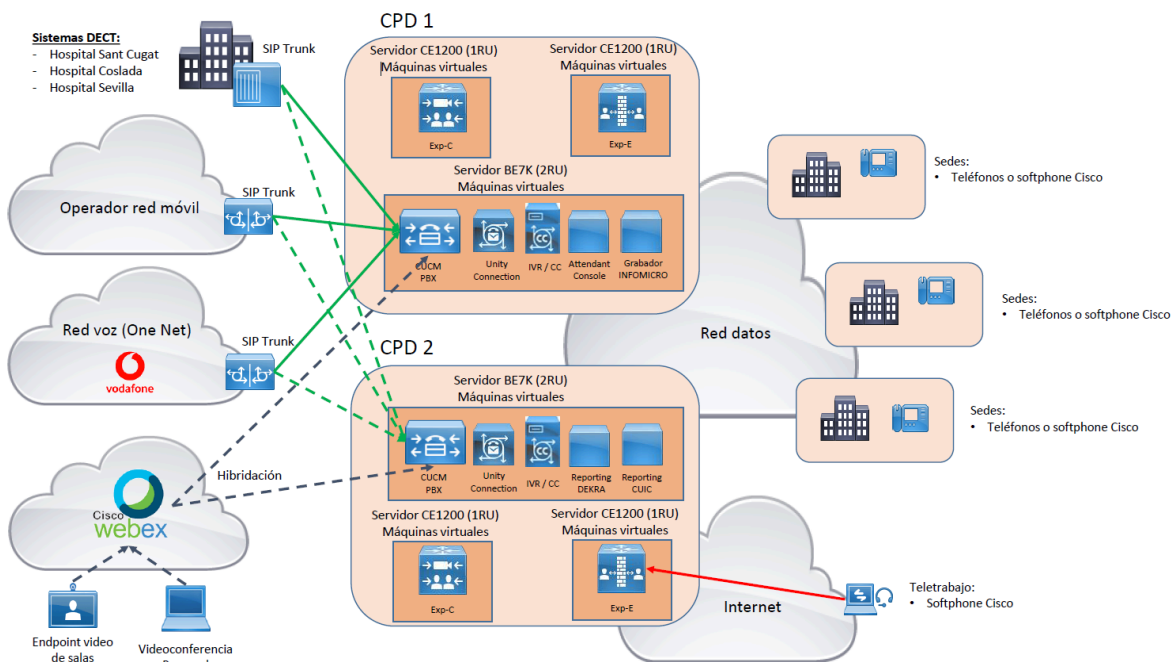


Una serie de conectores proporcionados por el propio fabricante Cisco permiten la hibridación entre la parte on-premise y la parte cloud.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Se han llevado a cabo integraciones entre las diferentes herramientas de IVR, Contact Center, buzones de voz, grabación de llamadas, operadora automática, Google Workspace, Videoconferencia, Reporting Avanzado, etc.

El esquema de alto nivel de la arquitectura actual es el siguiente:



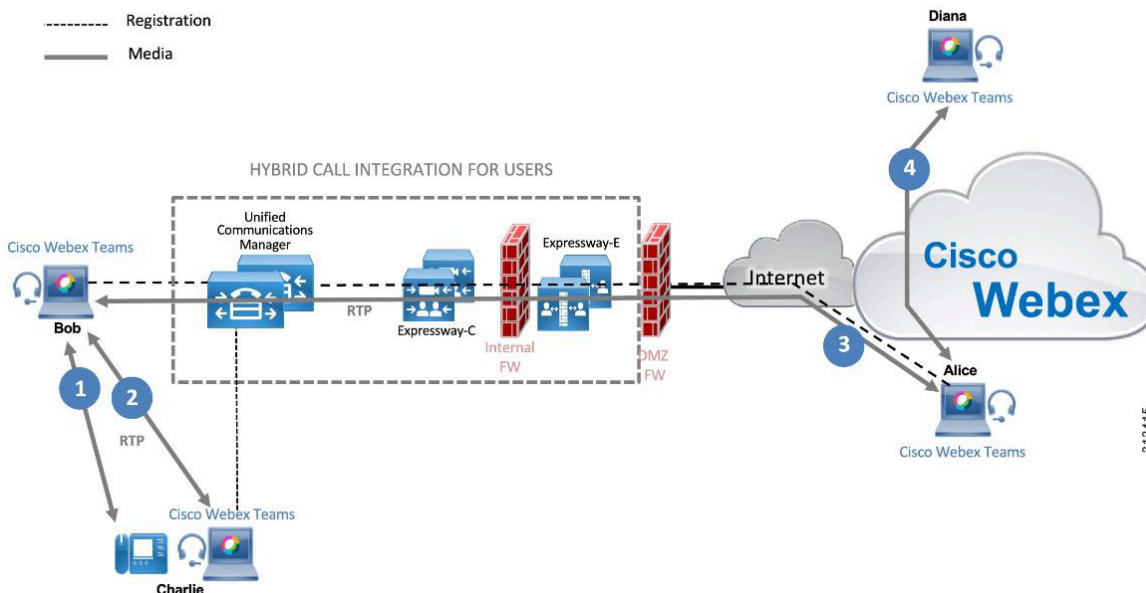
Dentro del reparto de máquinas virtuales, en este esquema de solución desplegada faltan las siguientes máquinas virtuales respecto de lo finalmente desplegado:

- Una máquina virtual basada en Microsoft Windows Server con una base de datos SQL Express que es usada por el Cisco UCCX para realizar enrutamientos en función de los datos guardados en dicha base de datos (códigos postales)
- Máquina virtual que sirve de conector entre Cisco CUCM on premise y Cisco Webex cloud, y conector entre el Directorio Activo y el directorio de Webex Cloud.

La siguiente imagen refleja cómo es el flujo de una llamada dentro del sistema híbrido instalado, donde se pueden observar los distintos componentes de la solución híbrida (Hybrid Calling for Webex Teams (Unified CM)):

Pliego de Prescripciones Técnicas

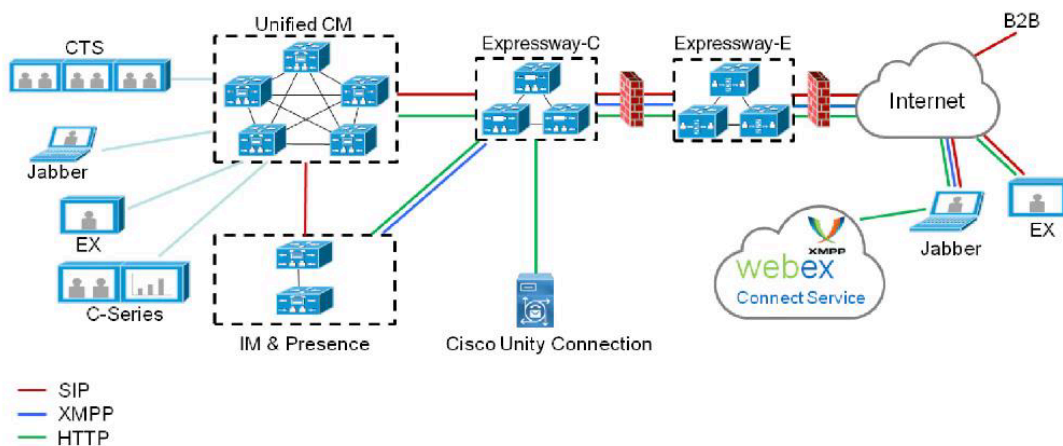
Figure 5-2 Media paths for Webex Teams with Unified CM registration



313415

Acceso remoto para teletrabajo:

Figure 1. Unified Communications: Mobile and Remote Access



502273

Los enlaces están dimensionados de manera que en el momento de máximo tráfico la probabilidad de bloqueo sea inferior al 1%.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Asepeyo dispone de unos servicios de red homogéneos, por lo que los servicios fijos y móviles de Asepeyo, están integrados encaminando el tráfico fijo-móvil de los centros de la mutua por los enlaces del actual adjudicatario del contrato de telefonía móvil (Vodafone España).

El servicio actual permite:

- Capacidad para realizar las siguientes tipologías de llamadas internas (corporativas):
 - Fijo a Móvil: serán llamadas efectuadas desde un terminal fijo interno a un terminal móvil corporativo.
 - Fijo a Fijo: serán llamadas efectuadas desde un terminal fijo interno a otro terminal fijo interno.
 - Móvil a Fijo: serán llamadas efectuadas desde un terminal móvil corporativo a un terminal fijo interno.
- Llamadas al exterior:
 - Tráfico nacional: serán llamadas a terminales fijos de España, llamadas a números de emergencia y a números de Red Inteligente.
 - A teléfonos móviles de cualquier operador nacional.
 - Tráfico internacional: serán llamadas realizadas a un número internacional, ya sea fijo o móvil.
- Posibilidad de implantar restricciones de llamadas: al exterior, nacionales, internacionales, además de una lista de números prefijados, llamadas según horarios, y en el extranjero.

1.3.4.2 Telefonía fija y softphone: aplicativos y equipamiento asociados

La solución de softphone de ASEPEYO es Cisco Webex App, en su distribución basada en LINUX.

La solución de Comunicaciones Unificadas Cisco Call Manager, gestiona tanto el softphone Webex App, como la planta de dispositivos de voz para la totalidad de los usuarios de Asepeyo.

Todos los empleados de Asepeyo disponen del softphone Cisco Webex App en la estación de trabajo. Esta solución está integrada completamente en las estaciones de trabajo actuales de Asepeyo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Cada usuario de Asepeyo dispone de su propio DDI externo. También cada terminal fijo 8811, 6901, 8851 y otros servicios tienen DDIs asociados por lo que en total Asepeyo utiliza unos 6.000 DDIs.

Webex también es accesible fuera de la oficina a través de Internet, ya sea desde PCs o dispositivos móviles (bajo licencia).

En los hospitales de Sant Cugat y Coslada está operativo un sistema de translation pattern, para poder llamar de forma abreviada a otros teléfonos de dichos centros.

El dimensionado de los terminales y usuarios de telefonía fija actuales (Junio 2024) de Asepeyo configurados sobre el Cisco CUCM es el siguiente:

Modelo	Uds
Cisco 6901	368
Cisco 8811	1288
Cisco 8851	11
Cisco DX80	387
Spectralink IPDECT	308
Cisco Dual Mode for Android	154
Cisco Dual Mode for iPhone	279
Cisco Unified Client Services Framework	3238
CTI Port	331
Spark Remote Device	5

El modo de licenciamiento adoptado esta basado en modo de suscripción y con las siguientes volumetrías y tipos de licencia:

Pliego de Prescripciones Técnicas

System ▾

Call Routing ▾

Media Resources ▾

Advanced Features ▾

Device ▾

Application ▾

User Management ▾

Bulk Administration ▾

Help ▾

License Management

Smart Software Licensing

Registration Status

License Authorization Status

Smart Account

Virtual Account

Product Instance Name

Export-Controlled Functionality

Transport Settings

Licensing Mode

✓ Registered

✓ Authorized (Sunday, April 21, 2024 11:30:19 PM CEST)

ASEPEYOSSM

Default

UDI_PID:UCM;UDI_SN:08e6f;

Allowed

Transport Gateway [View/Edit the Licensing Smart Call Home settings](#)

Enterprise

License Usage Report

?

Below is a summary of current license usage on the system. Current usage details for each type are available by pressing "Update Usage Details". Note that collecting these data is a resource intensive depending on the size of your deployment.

[View All License Type Descriptions And Device Classifications](#)

Update Usage Details

Usage Details Last Updated: 2024-04-21 23:29:46

License Requirements by Type

License Type	Current Usage	Status	
CUWL	217	✓ Authorized	Users(217) Unassigned Devices(0)
Enhanced Plus	369	✓ Authorized	Users(369)
Enhanced	4282	✓ Authorized	Users(2777) Unassigned Devices(1505)
Basic	0	✓ No Licenses in Use	Users(0) Unassigned Devices(0)
Essential	368	✓ Authorized	Users(67) Unassigned Devices(301)
TelePresence Room	0	✓ No Licenses in Use	Users(0) Unassigned Devices(0)

Users and Unassigned devices

Users

Unassigned Devices

3430

1806

[View Usage Report](#)

[View Usage Report](#)

El servicio de directorio de Webex está federado con el IdP de Asepeyo, de forma que los usuarios se autentifican al abrir la aplicación contra el DA de Asepeyo.

1.3.4.3 Videoconferencia y salas personales de reuniones: equipamiento y aplicativos asociados

Asepeyo actualmente dispone de un servicio de multiconferencia externa-interna y eventos, que se presta a través del producto Cisco Webex Meetings, el cual es una solución en cloud.

Para utilizar este servicio, la Mutua dispone del siguiente equipamiento de videoconferencia para salas de reuniones:

Part number	Referencia Producto	Uds
CTS-SX10-K9	Cisco SX10	86
CS-TOUCH10=	Tablet de control Cisco SX10	86
CS-KIT-MSRP-K9	Cisco Room Kit	15
CS-KITPLUS-MSRP-K9	Cisco Room Kit+	5
SPARK-BOARD55-K9	Cisco Spark Board 55	2
CTS-SX80-IPST60-K9	Cisco SX80	3

Pliego de Prescripciones Técnicas

Todo este equipamiento está integrado en la solución de colaboración virtual (Cisco Webex) a través de las licencias necesarias para esta integración e integrado también con la solución de Comunicaciones Unificadas. Así mismo, algunos usuarios (387), disponen de un terminal DX80 como dispositivo personal de videoconferencia (asociado en el CUCM).

Todos los empleados de Asepeyo están registrados en la herramienta de colaboración Webex a través de licencias de mensajería avanzada que proporcionan un servicio de colaboración virtual en formato de salas o espacios de trabajo con persistencia del contenido.

Adicionalmente Asepeyo dispone de 98 licencias Webex Meetings para un uso avanzado de las capacidades de videoconferencia.

Licencias asignadas en todas las suscripciones

Mensajería	Mensajería avanzada Licencias asignadas 4110/15298
Reunión	Reuniones avanzadas en espacios Licencias asignadas 58/10000 Serie de Webex Meetings Licencias asignadas 98/10000
Dispositivos de Webex	Sistemas de salas de Webex Licencias asignadas 106/10000
Administración y seguridad	Control Hub Paquete profesional Licencias adquiridas para una organización de 15298 usuarios

1.3.4.4 Servicio de Centralita Telefónica

El servicio de Centralita Telefónica se presta mediante el software de CUACA (Cisco Unified Attendant Console Advanced), desplegado on-premise en los CPDs de Vodafone sobre servidores Cisco UCS.

Este servicio está basado en un terminal hardware avanzado (Cisco 8851 + Módulo de expansión de teclas BEKEM 8800) y el licenciamiento CUACA (Cisco Unified Attendant Console Advanced) asociado, para poder gestionar colas de llamadas. Asepeyo dispone de 4 licencias CUACA.

Este servicio, con sus licencias y terminales Cisco 8851+BEKEM8800 asociados, están disponibles sólo en estos dos centros:

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nombre	Dirección	8851+BEKEM
Hospital Sant Cugat	Avenida de l'Alcalde Barnils, 54-60	1
Organización General AVA - 36	Vía Augusta, 36	3

1.3.4.5 Servicio de IVR

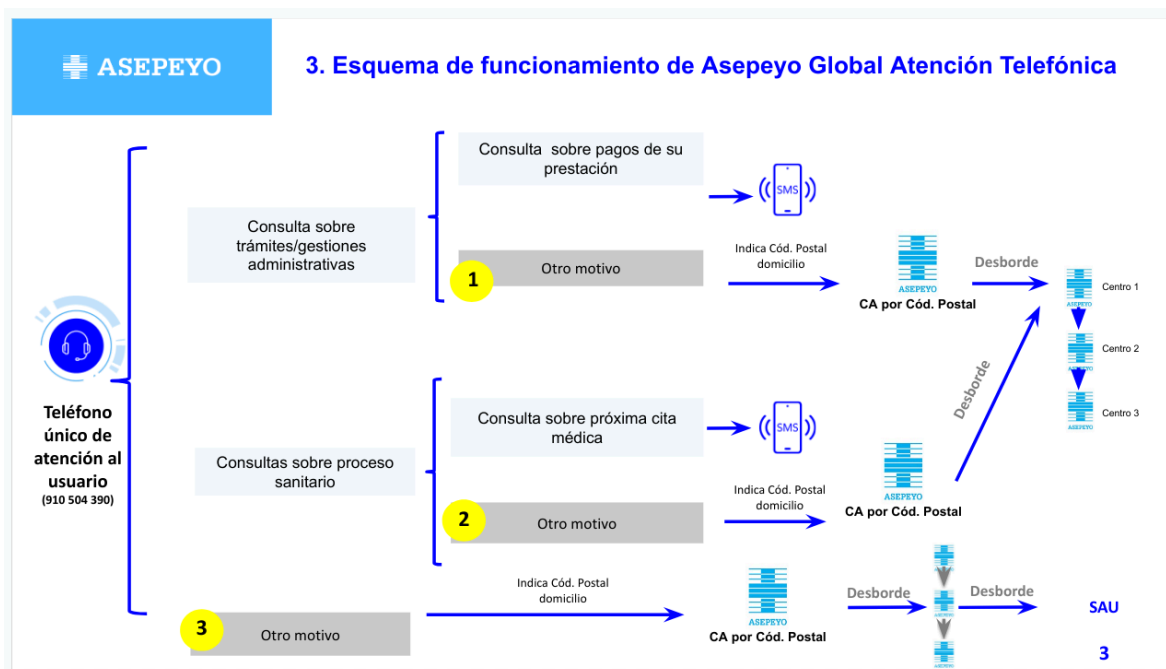
Asepeyo dispone de un sistema de respuesta de voz interactiva de Cisco integrado con las características de los puestos de trabajo actuales de Asepeyo y con la solución de Comunicaciones Unificadas.

El servicio de IVR se presta a través del software UCCX (Cisco Unified Contact Center Express), que además de proporcionar funcionalidades propias de Contact Center, proporciona capacidades de IVR. El UCCX está desplegado on-premise en los CPDs de Vodafone sobre servidores Cisco UCS.

Esta IVR tiene una integración con un servicio de Asepeyo, que permite definir y modificar de forma automática los horarios de atención telefónica de los diferentes centros de la Mutua a través de modificación de ficheros xml.

Los árboles de encaminamiento actuales realizan una serie de llamadas a la API de Asepeyo mediante el protocolo REST. En función de las respuestas de la API y del llamante se condiciona la finalización de la llamada y el envío de información vía SMS al llamante. El envío del SMS lo realizan los sistemas de Asepeyo. Toda la actividad queda registrada y periódicamente se extraen informes con todos los detalles de la actividad telefónica.

Pliego de Prescripciones Técnicas



Asepeyo dispone de un número (Portal de transparencia) a través del cual los usuarios pueden dejar un mensaje de voz de hasta dos minutos de duración. La IVR graba este mensaje en un fichero de audio y lo remite a un buzón de correo electrónico de Asepeyo.

1.3.4.6 Servicio de Contact Center y aplicativos asociados

Asepeyo dispone de una herramienta de gestión de centro de atención telefónica, este servicio de Contact Center se presta desde el software UCCX (Cisco Unified Contact Center Express) que como ya se ha descrito esta desplegado on-premise en los CPDs de Vodafone sobre servidores Cisco UCS.

Solución con licenciamiento para 8 usuarios con capacidad de atender llamadas entrantes, tanto de la red pública de telefonía como de contactos por Internet y con capacidad de realizar campañas salientes.

El entorno de la solución está integrado con las características de los puestos de trabajo actuales de Asepeyo y con la solución de Comunicaciones Unificadas.

El servicio incluye un grabador compatible con esta solución del fabricante Infomicro. Asepeyo dispone de 8 licencias de grabación de las llamadas. Estas grabaciones se almacenan en la infraestructura cloud del adjudicatario, con una ubicación física

Pliego de Prescripciones Técnicas

delimitada al espacio de la Comunidad Económica Europea. Dichas grabaciones se conservan por un periodo de 90 días y cumpliendo la normativa de seguridad.

Los agentes se conectan a la plataforma UCCX a través del software Finesse.

Al finalizar las llamadas se lanza automáticamente una encuesta telefónica de satisfacción al llamante, y mensualmente se valoran los resultados de estas encuestas mediante informes que se explotan desde la herramienta de reporting Cisco CUI (Cisco Unified Intelligence Center).

1.3.4.7 Servicios de Red Inteligente

Asepeyo dispone de servicios de red inteligente que utiliza el personal del Servicio Atención al Usuario (SAU) y otros departamentos de la Mutua.

Actualmente Asepeyo dispone de las siguientes numeraciones de red inteligente:

900x	Geográfico Asociado	Servicio
900151000	932301713	Urgencias médicas 24 horas (Advance Medical)
900151001	932286550	SAU (QUEJAS Y RECLAMACIONES)
900151003	932286503	OCS (Oficina Coordinación Servicios)
900151005	932286552	SAC (SERVICIO ATENCIÓN AL COLABORADOR)
900813697	932416550	Pago Delegado (Sede Barcelona-Casp)
900810190	935200076	Portal Transparencia
937057540	932301714	Asistencia en el Extranjero (Advance Medical)

1.3.4.8 Sistema de Telefonía DECT

Servicios de gestión, operación y mantenimiento del equipamiento relacionado con sistemas inalámbricos DECT. Dichos servicios están integrados con la solución de Comunicaciones Unificadas de Asepeyo. Estos sistemas de Spectralink, sólo están presentes en los 3 hospitales de Asepeyo y con el siguiente dimensionado:

Pliego de Prescripciones Técnicas

Sede	Modelo Servidor	Número Antenas	Total Terminales
Hospital Sant Cugat	DECT 6500	47	126
Hospital Coslada	DECT 6500	41	170
Hospital Sevilla- Cartuja	DECT 6500	16	12

Todos los terminales DECT son del modelo Spectralink 7722:

Part number	Referencia Producto
2660000	7722 Handset, 1G8, includes battery, charger,Power supply, Belt Clip

Hospital de Sant Cugat:

Únicamente en este hospital, el sistema está interconectado con el sistema i-Message del centro, del fabricante Multitone, dedicado a alarmas técnicas y avisos de códigos azul y rojo, que sólo soporta la integración con esta plataforma DECT.

1.3.4.9 Reporting avanzado

Asepeyo utiliza actualmente estas herramientas para el reporting desplegadas on-premise en los CPDs de Vodafone sobre servidores Cisco UCS:

- Cisco CUIIC para generar informes de actividad de la IVR y del Contact Center.
- Dekra – Serviber para generar reportes de la parte de telefonía de Cisco Unified Communications Manager.

Además, periódicamente se vuelca vía FTP, la información generada por CUIIC a una base de datos ElasticSearch para generar dashboards con estos datos.

Actualmente hay definidos varios informes de actividad en función del periodo de tiempo y el agente para las llamadas recibidas en el Contact Center, y también hay varios informes hechos a medida de la actividad de llamadas recibidas por la IVR y los diferentes estados de finalización de las llamadas.

Asepeyo requiere disponer de un detalle exhaustivo de información asociada a la actividad de las llamadas para poder realizar ajustes en base a las volumetrías, desbordamiento de llamadas e implementar medidas que mejoren la atención telefónica.

Para ello, se utiliza una plataforma específica (Dekra - Serviber), para el análisis de los registros de llamadas, que permite correlacionar la información de telefonía, obteniendo los indicadores de calidad en la atención al cliente.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Tanto la parte de Serviber como la de ElasticSearch están gestionadas para acceder a través de permisos en función del perfil del usuario que quiera acceder.

La relación de informes a modelar sobre Analytics, de acuerdo con requisitos de ASEPEYO son:

- IVR del Cisco CCX - Informes de actividad telefónica y de atención.
- Informe de distribución de llamadas por horas.
- Informe de actividad incluyendo la actividad en la integración con la API.
- Detalle de la actividad para valorar volumetrías.
- Call Manager - Actividad agregada por centro y usuario.
- Actividad de distribución de llamadas dentro de los grupos de salto (carga de atención de llamada por usuario)
- Actividad agregada por centro (departamento).

1.3.4.14 Consumo de tráfico de voz

El tráfico de voz promedio mensual, incluido el recibido en los servicios de Red Inteligente, se detalla en el Anexo A – Inventario de sedes y volumetrías.

2. Duración del contrato

La duración del contrato será de 24 meses con opción de 2 prórrogas de 12 meses, a contar desde la fecha de firma del mismo, en las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3. Requerimientos generales

Existe un conjunto de requerimientos mínimos, vinculados no tanto a las tecnologías, sino a los servicios asociados, que son comunes a todos los servicios requeridos en el presente pliego, y que se detallan a continuación.

Los objetivos principales que persigue Asepeyo con la presente licitación son:

- Alinear los servicios de telecomunicaciones con la operativa y la dinámica de trabajo de los usuarios de Asepeyo.
- Permitir una transición del proveedor actual al nuevo proveedor con nulo impacto operativo.

El adjudicatario asumirá la recogida de los elementos que se sustituyan garantizando un tratamiento medioambiental adecuado, ajustándose a los requerimientos de la LOPD y demás normativas relacionadas.

A excepción de las salas de videoconferencia avanzadas, la provisión de cualquier tipo de terminales y accesorios relacionados, se realizará en modo servicio y se facturará de acuerdo con todo lo descrito en el apartado 10. *Condiciones de pago*. En caso que se precise una ampliación del número de dispositivos (para ir cubriendo las roturas y/o nuevas necesidades), Asepeyo solicitará los terminales necesarios en base a los precios ofertados por el adjudicatario en el anexo V. Los modelos propuestos en dicho anexo deben ser de una gama similar a los utilizados actualmente por el personal de Asepeyo.

El adjudicatario estará obligado a incorporar al catálogo de servicios, previa solicitud y aceptación de Asepeyo, las nuevas tecnologías que aparezcan en el mercado relacionadas con estos servicios/sistemas. Por este motivo los licitadores tendrán que incluir en sus propuestas la evolución prevista de los servicios ofrecidos durante el periodo de vigencia del contrato

3.1 Bolsa de horas

El adjudicatario deberá incluir en su propuesta los servicios profesionales para entre otros, realizar trabajos de integración, gestión de la configuración, desarrollo, personalización de las herramientas de gestión técnica y monitorización y realizar informes de reporting ad hoc no contemplados inicialmente.

Para ello se establece, dentro del alcance del contrato, una bolsa de trabajo de 600 horas a lo largo de toda la duración del contrato.

Asepeyo deberá autorizar previamente cualquier trabajo imputable a dicha bolsa de horas.

El adjudicatario deberá reportar periódicamente el consumo de horas realizadas.

Pliego de Prescripciones Técnicas

3.2 Enfoque de la propuesta

Las propuestas presentadas como respuesta a los requerimientos que se expresan en este pliego, deberán estar formuladas de la manera más simple posible, garantizando la agilidad de actuación y comunicación, con el objetivo de mantener los mayores niveles de calidad de servicio posibles y facilitar de este modo las tareas de evaluación de las ofertas presentadas.

3.3 Actitud proactiva

En todos los ámbitos de los servicios a contratar se solicita una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario, es decir, se desea que el adjudicatario de los servicios sea un verdadero socio tecnológico de ASEPEYO. Esto implica, al menos:

- Informar a ASEPEYO de nuevos servicios y/o propuestas de mejora que pueden ser de interés.
- Acciones proactivas, tanto de mantenimiento preventivo como de mantenimiento correctivo. Todas las acciones proactivas deberán ser notificadas a ASEPEYO.

Como mínimo con una periodicidad anual se realizará una reunión entre los responsables de ASEPEYO y el adjudicatario, donde el adjudicatario deberá presentar un informe de los nuevos servicios, o actualizaciones de los disponibles, aparecidos en el periodo, así como un informe detallado de las ventajas que éstos supondrían para ASEPEYO. Estos informes no supondrán ningún compromiso por parte de ASEPEYO. Dicha reunión no sustituirá las reuniones periódicas de seguimiento de los servicios contratados.

Cualquier modificación, contratación o activación de servicios derivada de estos informes o reuniones se realizará siguiendo lo estipulado en el **Anexo IX** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (modificaciones contractuales previstas).

3.4 Provisión de los servicios tipo “llave en mano”

Los precios propuestos para la provisión y posterior gestión de los sistemas y servicios solicitados deben incluir todos los posibles elementos de coste asociados a la implantación y explotación de estos (obra civil, infraestructuras, ingeniería, repetidores, permisos, canalizaciones, cableados de interconexión, elementos de administración/ repartidores, adecuación de red eléctrica, entre otros).

Es decir, ASEPEYO no asumirá ningún otro coste asociado a la implantación de los servicios contratados, a parte de los especificados por los licitadores en sus propuestas, tal y como deberán reflejar en el Anexo V - Modelo de proposición económica y demás criterios automáticos sometidos a fórmulas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Por otra parte, los adjudicatarios no deben contemplar ningún tipo de dedicación técnica por parte del personal de Asepeyo en labores asociadas a la puesta en marcha de los servicios.

El número total de sedes, así como el dimensionado, el número de servicios asociados y las necesidades de cada una de ellas, podrán variar en función de las actividades y necesidades de las mismas a lo largo del contrato. Por lo que en cualquier caso, el número de servicios se ajustará a la realidad de las necesidades de Asepeyo en cada momento, y podrán ser tanto ampliados como reducidos. La facturación mensual asociada también se deberá ajustar en concordancia con los servicios realmente vigentes cada mes.

3.5 Obligaciones del adjudicatario en seguridad de la información

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y trazabilidad de los servicios y sistemas de comunicaciones de ASEPEYO en base a las siguientes premisas mínimas:

- Cumplir con la Normativa de Seguridad de ASEPEYO (manual M-1329). Los licitadores podrán solicitar dicha normativa si lo consideran necesario para la elaboración de su propuesta, siguiendo el mismo procedimiento que para la realización de consultas.
- Preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información almacenada y transmitida por su red.
- El compromiso de que toda la información transmitida por ASEPEYO no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red.
- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- La estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos sus centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio, siguiendo procedimientos formales que contemplen las normas de seguridad.

Para todas las premisas mencionadas, será necesario aportar prueba documental o declaración jurada de que se están cumpliendo o que serán de aplicación cuando se produzcan las circunstancias que lo requieran.

4. Requerimientos técnicos

En el apartado 3. *Requerimientos Generales*, se han fijado los requerimientos globales de servicio. En este capítulo se fijan, de forma complementaria, los requerimientos técnicos y operativos específicos mínimos de cada uno de los servicios objeto del contrato.

De manera general todos los servicios que ahora mismo se están prestando on premise se desean migrar a los productos de Cisco de Webex Calling y Webex Contact Center.

Los servicios de Comunicaciones Unificadas contemplan, como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Requerimientos Infraestructura plataforma Comunicaciones Unificadas
2. Requerimientos Telefonía fija y softphone: aplicativos y equipamiento asociados
3. Requerimientos videoconferencia y salas personales de reuniones: equipamiento y aplicativos asociados
4. Requerimientos del servicio de Centralita Telefónica
5. Requerimientos del servicio de Contact Center y aplicativos asociados
6. Requerimientos del servicio de Red Inteligente
7. Requerimientos del servicio de sistema de telefonía DECT
8. Nuevo equipamiento
9. Reporting avanzado
10. Consumo de tráfico de voz

Los licitantes deberán tener en consideración, que toda la información de dimensionado de servicios requeridos, contenida en este apartado y subapartados, hace referencia a los servicios y necesidades estimados a fecha 1 de julio de 2024, por lo que es posible, que en la fecha de adjudicación del contrato hayan sufrido modificaciones. Por lo que en cualquier caso, el número de servicios se ajustará a la realidad de las necesidades de Asepeyo en cada momento, y podrán ser tanto ampliados como reducidos. La facturación mensual asociada también se deberá ajustar en concordancia con los servicios realmente vigentes cada mes.

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.1 Infraestructura plataforma Comunicaciones Unificadas

El adjudicatario será el responsable de proveer y mantener todos los enlaces necesarios entre la red de telefonía pública PSTN y la nube privada de Cisco Webex, redundados y mantenerlos dimensionados en todo momento de forma adecuada para garantizar tanto la calidad como la seguridad.

Toda la infraestructura requerida para ofrecer los servicios de telefonía y los servicios complementarios deberá estar alojada en CPDs del adjudicatario y éste lo prestará en modo de servicio.

Asepeyo requiere de unos servicios de red homogéneos, por lo que el adjudicatario deberá coordinarse con el adjudicatario del contrato de telefonía móvil de la Mutua en el momento de la firma del contrato (actualmente Vodafone España) y también en caso de cambio de este a lo largo del contrato, para realizar las tareas de integración de los servicios fijos y móviles de Asepeyo, para encaminar el tráfico fijo-móvil de los centros de la mutua por los enlaces del adjudicatario del contrato de telefonía móvil y con el dimensionado necesario para garantizar el servicio.

Los enlaces de interconexión a la red del operador de telefonía fija, no tendrán ningún coste adicional para Asepeyo.

Los enlaces se dimensionarán de manera que en el momento de máximo tráfico la probabilidad de bloqueo sea inferior al 1%.

A medida que se incremente el tráfico se añadirán nuevos enlaces sin ningún tipo de coste adicional para Asepeyo. En caso de incrementarse el número de enlaces, y requerir más componentes de infraestructura, los costes de estos irán a cargo del adjudicatario. Mensualmente, el adjudicatario analizará la saturación de estos enlaces, indicando por escrito a Asepeyo cualquier riesgo de saturación.

Se deberá soportar como mínimo:

- La numeración actual se deberá mantener (realizando la portabilidad en caso de que se produzca un cambio de operador); en el caso de requerir nuevas líneas, la nueva numeración geográfica la deberá proporcionar el operador.
- 6.000 DDIs: 1 para cada usuario (aproximadamente 3.500), 1 para cada terminal de telefonía fija y otros servicios.
- Facilidades en el tratamiento de llamadas:
 - o Identificación del llamante (llamadas entrantes)
 - o Posibilidad de ocultación del número llamante (llamadas salientes)

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Capacidad para realizar las siguientes tipologías de llamadas internas (corporativas):
 - o Fijo a Móvil: serán llamadas efectuadas desde un terminal fijo interno a un terminal móvil corporativo.
 - o Fijo a Fijo: serán llamadas efectuadas desde un terminal fijo interno a otro terminal fijo interno.
 - o Móvil a Fijo: serán llamadas efectuadas desde un terminal móvil corporativo a un terminal fijo interno.
- Llamadas al exterior:
 - o Tráfico nacional: serán llamadas a terminales fijos de España, llamadas a números de emergencia y a números de Red Inteligente.
 - o A líneas móviles de cualquier operador nacional.
 - o Tráfico internacional: serán llamadas realizadas a un número internacional, ya sea fijo o móvil.
- Posibilidad de implantar restricciones de llamadas: al exterior, nacionales, internacionales, además de una lista de números prefijados, llamadas según horarios, y en el extranjero.

A lo largo de toda la vigencia del contrato, los CPDs externalizados de Asepeyo pueden cambiar de ubicación y el actual proveedor de la red corporativa puede variar.

Los licitadores deberán tener en cuenta las implicaciones de modificaciones, interconexiones y/o traslados que dichos cambios puedan conllevar en la solución técnica propuesta y también que todos los costes implicados para garantizar la continuidad del servicio, deberán correr a cargo del adjudicatario, sin poder repercutir ninguno de ellos a Asepeyo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.2 Requerimientos de telefonía fija y softphone: aplicativos y equipamiento asociados

En la nueva solución Asepeyo requiere mantener todas las numeraciones actuales, tanto DDI personales de cada usuario y dispositivos y todos aquellos números geográficos asociados a los diferentes servicios que ofrece Asepeyo así como toda su configuración asociada de usuario (extensión, pertenencia a grupo de salto y captura). Por lo que en caso de cambio de proveedor, el adjudicatario del contrato deberá gestionar la portabilidad de todas estas numeraciones al nuevo contrato.

Se requiere mantener todas las configuraciones, integraciones, etc actualmente operativas, como por ejemplo el sistema de translation pattern de los hospitales de Sant Cugat y Coslada.

Asepeyo desea mantener Webex App, actual aplicación de colaboración y que también proporciona la telefonía. Se desea cambiar el método de registro de la solución actual (CUCM) a la solución en la nube de Webex Calling.

El directorio de Webex Calling debe estar sincronizado con el Directorio Activo corporativo de Asepeyo, para facilitar al usuario un sistema de single sign on, así como el acceso a los datos de contacto corporativos. La frecuencia de sincronización (con un mínimo de 1 vez por día) se deberá ajustar a las necesidades de Asepeyo.

El servicio de sincronización de directorio de Webex estará alojado y mantenido por Asepeyo.

De la misma forma, el softphone seguirá siendo accesible desde fuera de las instalaciones de Asepeyo a través de Internet, ya sea desde PCs (Windows o MacOS) o dispositivos móviles (Android o IOS) y se encuentra soportado en los entornos VDI de Asepeyo.

Se requiere que todos los usuarios de Asepeyo dispongan de la solución de softphone Cisco Webex App, en su distribución basada en LINUX.

También se requiere que la nueva solución dé soporte a la planta de dispositivos de voz y usuarios actualmente (Junio 2024) configurados sobre el Cisco CUCM de la forma siguiente:

- El adjudicatario deberá hacerse cargo de la migración de firmware a MPP (MultiPlatform Phone) que los terminales actuales Cisco 8811 y Cisco 8851 necesitarán una para poder ser registrados directamente en Webex Calling y obtener todas las capacidades de la solución, así como permitir la gestión unificada desde el Control HUB.
- Asepeyo desearía poder seguir utilizando los terminales Cisco 6901 aunque sea con funcionalidades mínimas de solo emisión y recepción de llamadas. Pero dado que ahora mismo no están soportados por Webex Calling si no hay una solución que lo permita, Asepeyo no desea sustituir estos terminales por otro modelo y dado su poco uso, los retiraría.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- El adjudicatario deberá mantener y gestionar el soporte de la planta actual, tanto a nivel de hardware como de licencias de los terminales 8851.
- Para el resto de modelos de terminales 6901, 8811 y teléfonos avanzados DX80 no se solicita soporte ni mantenimiento dado que ya no están soportados por el fabricante (Cisco). En caso de avería de uno de estos terminales Asepeyo lo sustituirá por otro terminal procedente del almacén TIC de Asepeyo. El adjudicatario se deberá responsabilizar de enrolar el dispositivo sustituido en Webex Calling, la actualización del firmware y de forma genérica cualquier otra configuración lógica que necesite el dispositivo para su funcionamiento.

De cara a la eficiencia en la contratación del licenciamiento asociado a este servicio a continuación se describen los posibles casos de uso (cantidad de dispositivos por usuario):

- 1 conexión contra Webex:
 - Usuarios personales (softphone) y extensiones impersonales asociadas a terminales de telefonía fija
- 2 conexiones contra webex:
 - Usuarios que dispongan de teléfono móvil corporativo (actualmente unos 600) que deben poder usarlo simultáneamente con el softphone.
 - Usuarios que dispongan de teléfono inalámbrico DECT (actualmente 308) que deben poder usarlo simultáneamente con el softphone

Una de las prioridades de Asepeyo con respecto a la fase de transición del servicio al adjudicatario de este expediente es la de garantizar la continuidad del servicio. En ese sentido, el adjudicatario, deberá realizar todas las acciones necesarias para garantizar dicha continuidad del servicio, incluyendo, si fuera necesario, la contratación de terceras partes para la prestación de un “soporte técnico adicional” sin poder repercutir costes a Asepeyo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.3 Requerimientos videoconferencia y salas personales de reuniones: equipamiento y aplicativos asociados

Asepeyo solo desea seguir aprovechando esta parte del hardware de equipamiento de videoconferencia para salas de reuniones, del que dispone actualmente:

Part number	Referencia Producto	Uds
CS-KIT-MSRP-K9	Cisco Room Kit	15
CS-KITPLUS-MSRP-K9	Cisco Room Kit+	5
SPARK-BOARD55-K9	Cisco Spark Board 55	2

Para dar continuidad a este servicio se requiere la operación, mantenimiento y gestión de todo este parque de dispositivos y del licenciamiento asociado durante toda la vida del contrato.

Refresh planta equipos Cisco SX10:

Asepeyo sustituirá 10 equipos Cisco SX10 por equipos Logitech Rally Bar Mini. El equipamiento asociado a estos dispositivos requerido por Asepeyo sólo incluye la Logitech TAP IP y el soporte VESA para Rally Bar de Logitech. No se requiere ni la instalación ni la puesta en marcha de estos equipos.

Estos dispositivos se registrarán en Google por lo que también serán necesarias 10 licencias de Google Meet Hardware para estos equipos durante toda la vida del contrato.

También se requiere el soporte y mantenimiento para estos 10 equipos durante toda la vida del contrato.

Equipos Cisco SX80:

Asepeyo va a dejar de utilizar estos 2 equipos al estar ya fuera del ciclo de vida definido por el fabricante y al no ofrecer Cisco soporte y mantenimiento para los mismos.

Equipos Avocor One Desk 27:

Dentro del ámbito de la telemedicina y telepsiquiatría Asepeyo utiliza actualmente un centenar de equipos para videoconferencias con pacientes. Para el registro de dispositivos One Desk 27 en Google serán necesarias unas 100 licencias de Google Meet Hardware para estos equipos durante toda la vida del contrato.

Pliego de Prescripciones Técnicas

También se requiere el soporte y mantenimiento para toda esta planta de equipos durante toda la vida del contrato.

4.4 Servicio de Centralita Telefónica

Asepeyo para mantener el servicio actual solo requiere 4 licencias de Webex Attendant Console distribuidas sólo en estos dos centros:

Nombre	Dirección	8851+BEKEM
Hospital Sant Cugat	Avenida de l'Alcalde Barnils, 54-60	1
Organización General AVA - 36	Vía Augusta, 36	3

Se requiere el mantenimiento y gestión de toda la solución y del licenciamiento asociado durante toda la vida del contrato.

4.5 Servicio de Contact Center y aplicativos asociados

De la misma forma que el CUCM evolucionar a Webex Calling, para el servicio de contact center se requiere su evolución a Webex Contact Center para sustituir el servicio actual.

Asepeyo quiere mantener los tres flujos de atención de telefonía pública, siendo:

- Atención número red inteligente a través de usuarios con licencias de agente de contact center.
- Atención al número único (910xxxxxx) enrutando las llamadas hacia extensiones de Webex Calling.
- Atención a los cabeceras de los centros de Asepeyo enrutando las llamadas hacia extensiones de Webex Calling.

A lo largo del contrato, Asepeyo valorará la incorporación para estos tres flujos de un frontal de atención mediante IA que sea capaz de atender algunos servicios. Asepeyo contrataría esta modificación del servicio a través de un anexo al contrato (modificación prevista).

Pliego de Prescripciones Técnicas

Los agentes del contact center deberán ser capaces de realizar su trabajo desde una conexión remota desde Internet, teniendo en cuenta los horarios laborales. También se prevé el uso de diferentes idiomas.

En lo referente a la grabación de las llamadas, éstas se almacenarán delimitando su ubicación física al espacio de la Comunidad Económica Europea, debiendo conservarse por un periodo de 90 días. Para el dimensionamiento asociado a este requerimiento, se puede consultar únicamente a modo de referencia, el volumen de llamadas entrantes y el tráfico de voz promedio durante el año 2024, detallados en el Anexo A – Inventario de sedes y volumetrías.

La solución deberá cumplir con todos los requerimientos que sean de aplicación, según la actividad realizada, establecidos por la LOPD/RLOPD/Nuevo Reglamento Europeo en cuanto a la protección de datos.

Además se requiere:

- Capacidad de evolucionar los procesos de atención de llamadas o de incorporar de nuevos, añadiendo nuevas funcionalidades en el árbol de decisión que se presenta al llamante.
- Capacidad de integrar la plataforma de Webex con la CMR de Asepeyo.
- Capacidad de tratar llamadas con tecnología de IA:
 - Enrutar la llamada al agente apropiado según la demanda de la persona que llama.
 - Responder a preguntas buscando las respuestas en repositorios cerrados de documentación. Las respuestas pueden estar relacionadas con horarios de apertura, ubicación de los centros, o procedimientos de documentación.
 - Responder información específica de la persona que llama obteniendo información en los sistemas de información de Asepeyo gracias a las integraciones disponibles.
 - Identificación del llamantes según DNI, número de móvil y otros.
 - Documentación de la interacción con el llamante en la CRM de Asepeyo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.6 Servicio de Red Inteligente

Se requiere mantener las numeraciones actuales de cada servicio de red inteligente, detalladas en el apartado 1.3.4.7 *Servicio de Red Inteligente* y en el Anexo A – Inventario de sedes y volumetrías. Para garantizar la conservación de la numeración telefónica, en caso de cambio de proveedor, el nuevo adjudicatario deberá gestionar la portabilidad numérica que realizan las operadoras involucradas mediante un proceso planificado con antelación.

La fecha y ventana de portabilidad deberán ser aprobadas previamente por Asepeyo.

La solución propuesta deberá contemplar la convivencia, durante el proceso de implantación, con los servicios existentes.

Los centros de atención de llamadas y los protocolos pueden variar, a petición de Asepeyo, en función de las necesidades.

4.7 Servicio del sistema de Telefonía DECT

Estos sistemas de Spectralink, sólo están presentes en los 3 hospitales de Asepeyo y con los siguientes dimensionados:

Sede	Modelo Servidor	Número Antenas	Total Terminales
Hospital Sant Cugat	DECT 6500	47	126
Hospital Coslada	DECT 6500	41	170
Hospital Sevilla- Cartuja	DECT 6500	16	12

Todos los terminales DECT son del modelo Spectralink 7722:

Part number	Referencia Producto
2660000	7722 Handset, 1G8, includes battery, charger,Power supply, Belt Clip

Este modelo de terminal será descatalogado en breve por Spectralink y el fabricante ya no va a dar soporte ni mantenimiento de estos teléfonos. Asepeyo desea sustituir la planta actual de terminales Spectralink modelo 7722 por el nuevo modelo S33.

El adjudicatario deberá hacerse cargo de todas las tareas asociadas a la sustitución de los nuevos terminales 7722, tales como el provisionado/enrolamiento en los servidores 6500 de Spectralink y en Webex Calling.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Se requiere aprovechar todo el equipamiento y la infraestructura actual asociada a los sistemas inalámbricos DECT (terminales nuevos, antenas y servidores), por lo que los licitantes, deberán hacer una propuesta para la operación, el mantenimiento/gestión y del licenciamiento asociado a todo este equipamiento durante toda la vigencia del contrato.

Todos estos servicios deben seguir estando integrados con la solución de telefonía fija de Comunicaciones Unificadas de Asepeyo.

Hospital de Sant Cugat:

Únicamente en este hospital, la solución propuesta debe seguir permitiendo la interconexión con el sistema el sistema i-Message (del fabricante Multitone, dedicado a alarmas técnicas y avisos de códigos azul y rojo) del centro, no incluido en el alcance de la presente licitación, que sólo soporta la integración con esta plataforma DECT.

4.8 Nuevo Equipamiento

La pestaña “Nuevo equipamiento” del Anexo V, detalla una serie de dispositivos susceptibles de ser adquiridos por Asepeyo a lo largo de la duración del contrato. Las volumetrías asociadas son una mera estimación y no supone un compromiso por parte de Asepeyo. Todos esos dispositivos, no serían contratados en modo servicio mensualizado sino que en caso de necesidad, Asepeyo los adquiriría abonando su importe total en un único pago en el momento de la recepción de los mismos.

Terminales DECT S33 de Spectralink:

Asepeyo prevé adquirir todos los 308 terminales descritos en la pestaña “Nuevo equipamiento” del Anexo V al inicio del contrato. El adjudicatario deberá hacerse cargo de la gestión del soporte y mantenimiento y garantías de cada dispositivo.

Equipos de videoconferencia Logitech Rally Bar Mini:

Asepeyo prevé adquirir todos los 10 equipos descritos en la pestaña “Nuevo equipamiento” del Anexo V al inicio del contrato. El adjudicatario deberá hacerse cargo de la gestión del soporte y mantenimiento y garantías de cada dispositivo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Auriculares:

Asepeyo sufre un volumen de 150-200 roturas de auriculares anualmente. Las volumetrías asociadas a los auriculares son una previsión para ir sustituyendo progresivamente todos estos auriculares rotos. Pero no suponen ningún compromiso por parte de Asepeyo.

4.13 Reporting avanzado

Asepeyo requiere una solución de reporting ágil que permita definir indicadores tanto de la solución de telefonía con Webex Calling, como de la parte de Webex Contact Center. Estos indicadores deben permitir conocer la actividad, volumetría y calidad de servicio en cada una de estas áreas.

La plataforma de reporting se considera estratégica para Asepeyo, puesto que permitirá conocer la cantidad y la calidad de la asistencia telefónica que se dará a nuestros trabajadores, mutualistas y colaboradores. Por tanto, el adjudicatario deberá velar por su disponibilidad, coherencia y validez de los datos.

El adjudicatario será responsable de todo el ciclo de vida de los datos reflejados en los informes.

Se requiere que la plataforma de reporting disponga de:

- Herramientas de dashboard, que permitan visualizar los KPIs necesarios para valorar la calidad del servicio.
- Herramientas de extracción de informes de actividad, que permitan ver el detalle de la actividad, con diferentes grados de agregación.

Estas herramientas, deben estar habilitadas para diferentes perfiles de usuarios, con diferentes niveles de acceso, para ello, la plataforma de reporting, deberá estar vinculada con el Directorio Activo de Asepeyo. Además, las extensiones asignadas a los usuarios deben estar sincronizadas también con lo existente en el Directorio Activo.

La plataforma de reporting, deberá proveer una herramienta, que permita a Asepeyo definir de forma ágil, sus propios informes y dashboards, además de disponer de los informes y dashboards que desarrolle el propio proveedor a petición de Asepeyo. Para definir informes nuevos o ajustar los informes existentes, el proveedor podrá hacer uso de la bolsa de horas definida en el apartado 3.1 *Bolsa de horas* contra la cual imputar estas tareas.

Informes y dashboards que se requiere que el adjudicatario desarrolle y ponga en producción durante la fase de implantación del servicio (no imputables a la bolsa de horas descrita anteriormente):

Pliego de Prescripciones Técnicas

Webex Contact Center:

- Informes de actividad telefónica y de atención por extensión, departamento y cola.
- Informe de distribución de llamadas por cola entre agentes.
- Informe de distribución de llamadas por horas.
- Informe de actividad, incluyendo la actividad en la integración con la API de Asepeyo.
- Informe con KPIs de uso de la IA de atención telefónica.
- Posibilidad de conseguir el detalle de la actividad para valorar dicha actividad.
- Actividad por periodo de tiempo y por agente.
- Resumen de llamadas por estado y por periodo de tiempo.

Webex Calling:

- Resumen de colas de llamadas: descripción general de la actividad de las colas de llamadas
- Distribución de llamadas en las colas de llamadas
- Análisis de los agentes en las colas
- Análisis de las llamadas en las colas a lo largo del tiempo
- Actividad agregada por usuario en el tiempo
- Actividad de distribución de llamadas por extensión dentro de cada cola.
- Actividad agregada por centro (departamento) en el tiempo.

Webex Attendant Console:

- Resumen de autoatendant
- Distribución de llamadas en autoatendant
- Llamadas de auto attendant a lo largo del tiempo

Pliego de Prescripciones Técnicas

Servicio de atención al cliente:

- Lista de llamadas del servicio de atención al cliente

Además se requiere:

- Capacidad de desarrollar nuevos informes o dashboard según las necesidades de negocio.

La gestión del reporting (definición de informes, dashboards, KPIs, y seguimiento de los resultados), se tratará como un proyecto en sí mismo, realizando:

- Sesiones semanales de seguimiento con la unidad de negocio involucrada.
- Entregas semanales de informes de monitorización de la calidad del servicio y de la disponibilidad de la plataforma de reporting.

También se requiere que la herramienta de reporting mantenga sincronizada de manera automática la información de todas las imputaciones de las extensiones a las agrupaciones de los centros correspondientes según la información disponible en el Directorio Activo de Asepeyo.

5. Gestión de los servicios

Los licitadores deberán incluir en su propuesta la gestión de los servicios de Comunicaciones Unificadas.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Como servicios de gestión se contemplan, al menos, los siguientes ámbitos:

- Servicios de provisión y preventa.
 - Incluye el soporte comercial y técnico para los servicios objeto de la presente licitación y evolución de estos.
- Servicios de operación.
 - Incluye el soporte de administración de los servicios proporcionados y soporte a peticiones de gestión por parte de ASEPEYO.
- Servicios de supervisión y garantía, soporte y mantenimiento.
 - Incluye la monitorización, el mantenimiento y gestión de garantías de los servicios, equipamientos y sistemas incluidos en el objeto de servicios de la presente licitación y soporte a averías e incidencias.
- Servicios de seguimiento.
 - Incluye el control continuo del desarrollo de los servicios y el reporting periódico del estado del mismo a ASEPEYO.
- Servicios de personalización.
 - Incluye los servicios profesionales para el desarrollo y personalización de los dashboards asociados a las herramientas de gestión técnica y monitorización.

El servicio de gestión deberá encargarse de estos cinco ámbitos de manera centralizada, así como proporcionar una interlocución única para todos los servicios de comunicaciones de ASEPEYO.

El servicio debe proporcionar a ASEPEYO la infraestructura y soporte humanos suficientes para asegurar el cumplimiento de las funcionalidades cuyo detalle se explica en apartados posteriores.

5.1 Relación ASEPEYO – adjudicatario

La relación entre ASEPEYO y el adjudicatario cumplirá los siguientes requisitos mínimos:

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Existirá una única interfaz tipo “ventanilla única” a través de la cual se canalizarán todas las gestiones y peticiones. Esta atención será personalizada, permanente y ágil.
- Desde este único punto de entrada se canalizarán todas las solicitudes, reclamaciones y otras comunicaciones realizadas por ASEPEYO.
- La atención comercial será personalizada.
- Complementariamente a esta plataforma, ASEPEYO podrá comunicarse a través de llamada telefónica, correo electrónico o similares.

El adjudicatario y ASEPEYO constituirán un Comité de Dirección, así como un Comité de Seguimiento de Comunicaciones. Todas las decisiones adoptadas por dichos comités serán de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario y ASEPEYO.

En cuanto al **Comité de Dirección**, como mínimo:

- Estará formado por representantes del adjudicatario y de ASEPEYO.
- Se realizarán reuniones con una periodicidad trimestral.
- Serán objeto del Comité de Dirección las siguientes funciones mínimas:
 - Aprobación de cualquier modificación técnica o del servicio.
 - Análisis de necesidades clave.
 - Revisiones organizativas.
 - Evaluación de problemas.
 - Seguimiento de niveles de calidad.
 - Inclusión de nuevos anexos al contrato.

En cuanto al **Comité de Seguimiento de Comunicaciones**, como mínimo:

- Estará formado por representantes del adjudicatario y de ASEPEYO.
- Se realizarán reuniones con una periodicidad semanal.
- Serán objeto del Comité de Seguimiento de Comunicaciones las siguientes funciones mínimas:
 - Revisión de informes de estado de los servicios.
 - Revisión de incidentes e incidencias de seguridad.
 - Coordinación de acciones.
 - Análisis y priorización de acciones.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Procedimientos de mejora.
- Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).

5.2 Requerimientos servicios de gestión

Los licitadores, en sus propuestas, deberán incluir los servicios de gestión personalizada asociados a los servicios de la presente licitación, según los requerimientos mínimos que se detallan a continuación:

En cuanto a la **disponibilidad y configuración del servicio**, se contemplan los siguientes requerimientos mínimos:

- El horario de atención personalizada será como mínimo de 07h a 18h de lunes a viernes, sin perjuicio de las otras vías de comunicación para la resolución de incidencias o averías que estarán disponibles 24 horas al día los 365 días del año, que garantizará la continuidad de la atención técnica y comercial personalizada con el mismo nivel de servicio.
- Se plantea un modelo de gestión global para los servicios incluidos en la licitación. No se requiere un modelo de gestión basado en recursos dedicados en las dependencias de ASEPEYO. Los licitadores describirán en su propuesta el modelo propuesto, así como el nivel de dedicación/asignación de los recursos a los servicios de ASEPEYO.
- El equipo debe cubrir todos los servicios de gestión (operación, supervisión, mantenimiento y seguimiento, entre otros), incluyendo los recursos necesarios para ello. El licitador detallará el dimensionado de recursos propuestos y su nivel de dedicación para ASEPEYO. El equipo de gestión deberá disponer del conocimiento de la red de ASEPEYO en cada momento. De esta forma, el adjudicatario se responsabilizará de que cualquier incorporación al equipo, disponga de dicho conocimiento.
- Se dispondrá de los contactos de todos los niveles de escalado implicados en la gestión de los servicios. La atención para la gestión de averías o incidencias en cualquier ámbito debe ser 24x7x365. En ausencia del contacto habitual, a cualquier nivel de escalado, (vacaciones, fuera de horario) se dispondrá de un interlocutor de backup y deberán estar disponibles para situaciones graves.
- El dimensionado de los recursos de gestión deberá realizarse durante toda la vigencia del contrato, y será proporcional al número de servicios gestionados. Por lo tanto, el adjudicatario deberá adecuar de forma permanente el dimensionado de recursos a la red de comunicaciones de ASEPEYO, sin que implique un coste adicional para ASEPEYO.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Como se han indicado anteriormente, los servicios de gestión contemplan los siguientes ámbitos mínimos:

- Servicios de provisión y preventa.
- Servicios de operación.
- Servicios de supervisión y garantía, soporte y mantenimiento.
- Servicios de seguimiento.
- Servicios de personalización.

Para cada uno de los ámbitos, se requieren las siguientes actividades mínimas:

Servicios de provisión y preventa

El adjudicatario incluirá un responsable del servicio que será punto único de contacto para la petición de nuevos servicios, proyectos, estudios específicos o modificaciones de los servicios actuales.

Además del responsable del servicio, se designará un equipo comercial específico que contará con al menos:

- Un responsable/gestor comercial en contacto directo con el responsable del servicio para la realización de las propuestas necesarias.
- Un equipo de ingeniería de pre-venta, de soporte en caso de ser necesario.

Al inicio de la prestación, el adjudicatario acordará con ASEPEYO el modelo de gestión del servicio (interlocutores, interfaces, autorizaciones, entre otros).

ASEPEYO podrá solicitar, de forma justificada, el cambio del responsable comercial del servicio, que se hará efectivo en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Servicios de operación

Los servicios de operación deberán contemplar como mínimo las siguientes actividades:

- Gestión de solicitudes:
 - Al inicio de la prestación, el adjudicatario acordará con ASEPEYO el modelo de gestión del servicio (interlocutores, interfaces, autorizaciones, entre otros), que incluirá un listado de las actuaciones más frecuentes o recurrentes, para las cuales se definirán tiempos de ejecución reducidos.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- ASEPEYO determinará en última instancia el listado definitivo de actuaciones recurrentes.
- En el caso de actuaciones que requieran un estudio previo, los adjudicatarios pondrán los medios necesarios para proporcionar una respuesta adecuada y acorde con los requerimientos planteados por ASEPEYO.
- Consultas técnicas sobre servicios y trámites administrativos y de gestión.
- Gestión del inventario y documentación de los servicios y soluciones incluidos en la licitación:
 - Todos los sistemas, software, equipos, licencias, líneas y enlaces estarán inventariados y debidamente documentados. Este inventario y documentación estarán a disposición de ASEPEYO en formato electrónico y actualizados diariamente y/o como consecuencia de aplicar acciones correctivas/preventivas.
 - La facturación de los diferentes servicios correspondientes a ASEPEYO deberá ser coherente con el inventario. Es decir, el adjudicatario mantendrá un inventario donde se refleje correctamente la dirección de cada centro y los servicios asociados a dicha dirección. En caso de diferencias entre la dirección del centro y la dirección del servicio, el adjudicatario actualizará continuamente el inventario de manera que los servicios estén imputados a los centros de manera correcta.

Se contemplan 3 niveles de servicio de operación de CU:

1. Nivel de atención al usuario básico. Este nivel se ofrecerá desde el call center de atención al usuario de Asepeyo. Se encargará de hacer una primera atención para descartar las incidencias básicas con dispositivos o con el funcionamiento básico del softphone.
2. Nivel de atención medio. Este nivel lo proporcionará el departamento técnico de Asepeyo. En este nivel, Asepeyo realizará las gestiones básicas de mantenimiento de usuarios y dispositivos en lo que respecta a Altas/Bajas/Modificaciones de cuentas de usuario, mantenimiento de colas de atención telefónica, asignación de agentes a las colas, extracción de reports, asignación de extensiones a grupos de salto, y otras gestiones.
3. Nivel avanzado de atención operativa. Este nivel se encargará de atender todas las incidencias que no sea posible resolver desde los niveles inferiores, así como la configuración avanzada de integraciones o de contact center, actualizaciones de firmware, por ejemplo. En este nivel se espera que lleguen incidencias que requieran expertos de colaboración y telefonía.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Al inicio del contrato, el proveedor realizará una formación al personal de Asepeyo que desempeñará las funciones del nivel 2.

El adjudicatario deberá integrarse con la herramienta ITSM de Asepeyo para hacer seguimiento de las incidencias y solicitudes. Asepeyo usa la plataforma de EasyVista. Asepeyo proporcionará licencias a los técnicos del adjudicatario para interactuar con EasyVista hasta que se complete la integración con sus propias herramientas. Al inicio del contrato deberá presentar una planificación para completar esta integración.

Servicios de supervisión y garantía, soporte y mantenimiento

Los servicios de supervisión deberán contemplar, como mínimo, las siguientes actividades:

- Monitorización y control de los servicios y sistemas incluidos en la presente licitación.
 - Los servicios serán monitorizados remotamente y se adoptarán las medidas necesarias para la resolución de cualquier anomalía tan rápido como sea detectada (siempre tras informar y acordar ventana de intervención con ASEPEYO).
 - Detección y gestión de alarmas de servicios.
 - Gestión de incidencias.
 - Los licitadores deberán especificar en su oferta técnica los procedimientos de detección, comunicación, tratamiento y escalado de incidencias y averías.
 - En caso de que el adjudicatario detecte una avería general o masiva en su red que pueda afectar a la disponibilidad de los servicios, ésta deberá ser comunicada a ASEPEYO con la mayor brevedad posible, así como la evolución de la misma hasta su solución.
 - El adjudicatario deberá dotar a ASEPEYO de acceso a esta monitorización.

Los servicios de garantía, soporte y mantenimiento deberán contemplar, como mínimo, las siguientes actividades:

- El mantenimiento preventivo y correctivo del conjunto de servicios será responsabilidad del adjudicatario. Deberá incluir la totalidad de elementos que componen el servicio. Todos los gastos de material, mano de obra, desplazamientos y otros, estarán incluidos en los costes fijos de alquiler y mantenimiento.
- Mantenimiento preventivo:

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Análisis de parámetros de capacidad o configuración que permitan establecer puntos de mejora.
 - Gestión del rendimiento y capacidad de los sistemas asociados para prever posibles incidencias y asegurar posibles crecimientos.
 - Análisis continuo de las incidencias repetitivas.
 - De todo lo anteriormente descrito, el proveedor deberá aportar un informe indicando las actuaciones y tareas realizadas, así como también, las propuestas de mejora.
- Mantenimiento correctivo:
 - Será responsabilidad del adjudicatario gestionar y reparar las averías de nivel 3 que puedan surgir, con independencia de si implican, por ejemplo, desplazamiento de personal, mano de obra o herramientas y materiales para efectuar la intervención, tanto en ubicaciones de ASEPEYO, como del propio adjudicatario. Los gastos de reparación correrán a cargo del adjudicatario.
 - ASEPEYO deberá tener en todo momento visibilidad del estado de la resolución de las incidencias, seguimiento, estado y previsión de resolución. Asimismo, existirá un buzón de correo asignado y un teléfono directo. Cualquier cambio en la evolución de una incidencia deberá ser notificado a ASEPEYO a través del Service Manager, y deberá ser actualizado en la herramienta de ticketing de Asepeyo (EasyVista) en el momento que se produzca dicho cambio.
 - Las actuaciones de mantenimiento planificadas se realizarán en un horario acordado con ASEPEYO, de manera que se minimice la alteración en la disponibilidad del servicio.

Los servicios de visualización, monitorización, gestión y administración de la infraestructura de CU deberán orientarse a garantizar la continuidad, la calidad y la seguridad del servicio. Realizando como mínimo las siguientes actividades:

- Generar diferentes tipos de alarmas en relación con la degradación de la calidad del servicio establecido.
- Actuar de forma proactiva en base a un manual de actuación definido previamente con ASEPEYO (según procedimiento preestablecido).
- El adjudicatario incluirá herramientas que serán administradas por él, aunque ASEPEYO tendrá acceso a las mismas tanto para visualización como para modificación de aquellos parámetros que se acuerden con el adjudicatario.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- En caso de no existir un procedimiento de actuación definido para la incidencia detectada, se deberá validar con ASEPEYO un nuevo procedimiento e incorporarlo en el manual de actuación.

Servicios de seguimiento

Los servicios mínimos de seguimiento requeridos son:

- Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio. El adjudicatario se encargará de realizar el seguimiento y el reporte del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- ASEPEYO cuenta con su propia herramienta de gestión de proyectos, en la que el adjudicatario deberá acceder para gestionar la operativa recurrente del contrato.
- Elaboración de los informes mensuales de seguimiento o bajo demanda a petición de ASEPEYO:

- Informes de operación e incidencias de nivel operativo 3:
 - El adjudicatario redactará informes técnicos de la situación de los servicios, incluyendo como mínimo:
 - Actividades de operación realizadas durante el periodo.
 - Actividades de mantenimiento, así como las incidencias en los servicios y su resolución.
 - Modificaciones sobre la configuración.
 - El informe deberá contemplar también informes de tráfico y rendimiento de los servicios gestionados, que deben permitir la identificación de forma preventiva de posibles incidencias y aportar recomendaciones y mejoras de forma continua.
 - Para cada una de las incidencias, el adjudicatario deberá facilitar a ASEPEYO un informe que indique: fecha y hora de comienzo, origen del mismo, situación planteada, solución, observaciones, fecha y hora de finalización, indicador de avería repetida en el mes, así como otros campos adicionales, que se consideren necesarios.
- Informes de Acuerdos de nivel de servicio (SLA):
 - El adjudicatario redactará los informes mensuales del grado de cumplimiento de los SLA, y de manera proactiva incluirá las penalizaciones en caso de que sean de aplicación.
- Informe de disponibilidad del servicio.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Adicionalmente, para los incidentes de mayor gravedad, el informe deberá contemplar las acciones llevadas a cabo para resolverlas y los tiempos de respuesta y resolución.

En caso de incidencia con impacto grave de nivel 3, con degradación o pérdida del servicio, el proveedor deberá presentar, de manera proactiva, un informe de justificación en las 24h siguientes a la incidencia, donde se expliquen las causas, las soluciones aportadas y los incumplimientos que se han incurrido en las SLA si procede.

Los licitadores incluirán en sus propuestas un ejemplo de los informes anteriores requeridos. No obstante, el formato e información contenida se adecuará a los requerimientos que establezca ASEPEYO. En caso de ser necesario, el adjudicatario deberá generar informes “a medida”.

Los licitadores deben contemplar en su oferta la redacción del Modelo de Gestión de los servicios objeto del presente pliego, en el que se defina la interlocución y los procedimientos, técnicos y administrativos, para la correcta gestión de estos servicios.

Antes del final de cada mes se mantendrá una reunión para la revisión y seguimiento del contrato que vendrá acompañada de un acta donde se detallarán los temas tratados, para ello el adjudicatario deberá aportar los informes relacionados al seguimiento del servicio, entre el día 10 y 15 de cada mes. Todos estos requerimientos serán responsabilidad del adjudicatario.

Las incidencias deberán ser registradas y actualizadas en la plataforma de ticketing propia de ASEPEYO. Para lo cual, el adjudicatario deberá hacer una integración vía API REST.

Calidad y disponibilidad de los servicios

Los ANS detallados en el Anexo B – ANS son de obligado cumplimiento. En caso de incumplimiento, se aplicarán de manera automática las penalizaciones especificadas en dicho anexo.

El adjudicatario deberá generar, mensualmente, la información especificada en los anexos correspondientes a los ANS, a partir de la información registrada en las herramientas de ticketing.

5.3 Equipo de trabajo

El dimensionado según perfiles deberá ser especificado en las propuestas de los licitadores. Este dimensionado deberá ser aprobado por ASEPEYO para garantizar que en todo momento se cumple con los niveles de calidad exigidos. A lo largo del periodo de vigencia del contrato se podrá modificar el dimensionado de acuerdo a los requerimientos de ASEPEYO o porque el proveedor lo considere necesario, sin que ello implique ningún incremento de costes.

El adjudicatario dispondrá de todos los recursos humanos y materiales requeridos y adecuados para la prestación del servicio durante todo el periodo de vigencia del contrato de acuerdo con la descripción de los servicios del punto “5.2 Servicios de operación”. Es decir, las propuestas deberán incluir todos los elementos de coste necesarios. Las propuestas deben detallar todos los servicios contemplados en el presente pliego.

El adjudicatario debe preservar toda la información del proyecto recogida por la oficina técnica de implantación y traspasarla de forma procedimentada a su servicio de gestión personalizada de explotación y a ASEPEYO.

Para todas aquellas tareas que el adjudicatario deba llevar a cabo en estrecha colaboración con el personal de ASEPEYO, éste deberá tener en cuenta los horarios y calendarios laborales de ambos.

No obstante, en circunstancias excepcionales, y cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a los horarios establecidos, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de facturación.

En el caso de que, por razones ajenas a ASEPEYO, los trabajos contratados puedan implicar para el adjudicatario la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos, en sábados o festivos, o en horario nocturno, ASEPEYO no aceptará sobrecostes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

5.3.1 Perfiles del equipo de trabajo

Deberá existir la figura por parte del adjudicatario que realizará la labor de **Service Manager**, que velará, durante la explotación, por la calidad de los servicios. Las funciones mínimas para desempeñar por su parte se listan a continuación:

- Gestión de cambios e incidencias.
- Seguimiento de incidencias y reporte de su evolución a ASEPEYO.
- Responsable de la parte técnica y seguimiento operativo del adjudicatario.
- Preparación y asistencia al Comité de Seguimiento de Comunicaciones.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Presentación de informes mensuales (por ejemplo, rendimientos y SLAs) y bajo demanda.
- Propuesta de mejoras y actualizaciones en la red de ASEPEYO.
- Soporte y asesoramiento técnico.

El Service Manager desempeñará sus actividades en las dependencias del adjudicatario. El adjudicatario deberá prever ausencias del citado perfil para proporcionar una suplencia con las suficientes garantías (ver apartado *Modificación en los recursos asignados*).

Equipo responsable de facturación del contrato, el cual debe contar como mínimo con dos personas. ASEPEYO deberá contar con total disponibilidad de este equipo las veces que lo requiera dentro de un horario laboral de 9 am a 5 pm. Para ello deberá poner a disposición canales de comunicación directo con los miembros del equipo (NO números de centralita)

Además de la figura del Service Manager y del equipo de facturación, los licitadores indicarán el diseño del equipo de trabajo propuesto para garantizar la prestación óptima del servicio.

5.3.2 Suplencias

Siempre que se produzca una ausencia temporal en cualquiera de los perfiles será necesario realizar su sustitución por una persona que pueda cubrir con garantías las funciones del perfil suplido, con un tiempo máximo de 10 días hábiles, si bien se podrá acordar con ASEPEYO la no realización de estas suplencias en condiciones excepcionales, siempre que los condicionantes del servicio lo permitan.

5.3.3 Modificación en los recursos asignados

ASEPEYO se reserva el derecho de solicitar el cambio de algún recurso, en caso de ser necesario.

En caso de producirse sustitución de recursos por causas ajenas al adjudicatario, se deberá sustituir con personal con la misma capacitación y preparación.

Asimismo, la autorización de cambios puntuales en la composición del equipo presentado en oferta por parte del adjudicatario requerirá de las siguientes condiciones:

- Estos cambios puntuales no implicarán que el equipo resultante, quede por debajo del mínimo exigido en este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Aceptación por la Dirección de ASEPEYO de alguno de los candidatos propuestos.
- Con objeto de evitar los inconvenientes que puedan surgir en la continuidad de los trabajos que realiza la persona a sustituir, el adjudicatario garantizará el correcto traspaso del conocimiento previendo un período de solapamiento entre los recursos de una duración mínima de 15 días hábiles (tiempo de solapamiento a costa del adjudicatario).
- Se deberá presentar a la Dirección de ASEPEYO un calendario exhaustivo de traspaso, detallando la información a traspasar entre los dos recursos, e hitos para estos traspasos.

6. Plan de implantación

6.1 Requerimientos generales durante la implantación

El adjudicatario deberá realizar el proyecto técnico de implantación atendiendo a los siguientes criterios mínimos:

- Una vez definido el proyecto técnico, la información deberá fluir de forma ágil entre todos los recursos del adjudicatario implicados en la implantación.
- El personal técnico responsable de la instalación deberá disponer de todos los parámetros y criterios de configuración definidos previamente por el equipo de trabajo del adjudicatario y ASEPEYO.
- El adjudicatario deberá realizar un plan de pruebas de acuerdo con la instalación que permita definir en detalle las configuraciones de los sistemas.
- El adjudicatario deberá contemplar todas las labores asociadas a la puesta en marcha, incluyendo los desplazamientos y/o dietas necesarias durante la fase de implantación sin que implique costes extraordinarios para ASEPEYO.

El adjudicatario designará un Jefe de Proyecto (responsable de la transición) y un equipo de trabajo que deberán, como mínimo, asumir las siguientes responsabilidades:

- El Jefe de Proyecto debe ser la interfaz de comunicación entre ASEPEYO y los servicios de gestión del adjudicatario.
- El Jefe de Proyecto deberá asumir la dirección y coordinación del proyecto. Esta figura estará operativa hasta la finalización completa de la implantación. Las tareas asociadas a la dirección y coordinación del proyecto deben incluir definición del proyecto técnico detallado, definido dentro de la propuesta presentada.
- El inicio y coordinación del despliegue se realizará de forma proactiva por parte del Jefe de Proyecto y del equipo de trabajo del adjudicatario.
- El equipo de trabajo del adjudicatario o el Jefe de Proyecto deben asumir, al menos, las siguientes tareas de dirección y coordinación del proyecto:

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Ser el contacto de recepción de material (no debe ser enviado directamente a ASEPEYO). El almacenamiento y distribución del material será responsabilidad del adjudicatario.
- Ser el contacto para la coordinación de la instalación.
- ASEPEYO podrá solicitar, de forma justificada, el cambio de Jefe de Proyecto del adjudicatario, que se hará efectivo en un plazo máximo de 15 días.

Durante el proceso de instalación / implantación, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- El adjudicatario deberá realizar la definición de todos los requerimientos previos de ASEPEYO (por ejemplo: espacio, alimentación, red, configuraciones), para poder llevar a cabo la instalación con éxito.
- Definición de un protocolo claro y detallado de implantación, con definición de responsabilidades.
- Cualquier instalación a realizar por parte del adjudicatario deberá ser aprobada previamente por ASEPEYO y deberá respetar los protocolos y la planificación de implantación. Cualquier iniciativa del adjudicatario que no haya sido planificada previamente, no implicará una demora en la implantación imputable a ASEPEYO.
- En ningún caso la implantación podrá conllevar una pérdida de nivel de servicio o una interrupción del mismo, a excepción de las interrupciones necesarias y consensuadas por ambas partes.
- Suministro, instalación y configuración de todas las herramientas necesarias para el buen funcionamiento de los servicios y soluciones ofertados.

6.2 Calendario

La totalidad de los servicios (a excepción de las salas de videoconferencia avanzadas) deberá estar operativa en un plazo máximo de 4 meses, computados desde la fecha de firma del contrato hasta la fecha en que se dé la conformidad por parte de ASEPEYO mediante la correspondiente Acta de Finalización emitida por parte del adjudicatario y firmada por ambas partes, todo ello respetando los compromisos vigentes de ASEPEYO. ASEPEYO se reserva el derecho a modificar el calendario propuesto por el adjudicatario.

En caso de incumplimiento de los plazos máximos de implantación establecidos, ASEPEYO podrá optar por:

- Penalizar al adjudicatario según los ANS de implantación establecidos en el **Anexo B – ANS**.
- Resolver el contrato, según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Pliego de Prescripciones Técnicas

6.3 Fases

El licitador detallará en su propuesta, el plan de implantación previsto, especialmente haciendo énfasis en las fases propuestas y el plan de migración previsto.

La implantación de los servicios solicitados en el presente pliego se elaborará de acuerdo con las siguientes fases:

- **Validación de la solución a implantar.** Comprobación por parte de ASEPEYO del detalle de los servicios a implantar para asegurar que estos incluyen el dinamismo propio de los servicios y que los servicios implantados se adaptan a las necesidades reales de ASEPEYO en el momento de inicio de la ejecución del contrato.
 - **Elaboración del proyecto ejecutivo por parte del adjudicatario.** Una vez comunicada la adjudicación de la presente licitación, el adjudicatario dispondrá de 2 semanas para elaborar el correspondiente proyecto ejecutivo (estudio previo o consultoría) que incluirá todos los aspectos técnicos y de explotación con el máximo detalle.
 - **Solución técnica:** Presentará la solución final del diseño, tecnología, dimensionado, plan de implantación, plan de pruebas, plan de formación, plan de emergencia, penalizaciones por retrasos, y demás.
 - **Solución de explotación:** Planes de gestión y explotación que incluirán los procedimientos y protocolos, aplicativos, formato de datos, y demás, para la provisión de los servicios asociados a la explotación.
- **Aprobación del proyecto por parte de ASEPEYO.** Una vez recibido el proyecto, ASEPEYO lo analizará y podrá realizar propuestas de cambios que deberán ser incluidas por parte del adjudicatario. El adjudicatario dispondrá de 1 semana adicional para entregar el proyecto actualizado. El adjudicatario no lanzará la petición de ninguna provisión de servicios y/o equipamiento hasta que la fase elaboración de proyecto ejecutivo esté aprobada por parte de ASEPEYO. ASEPEYO no se responsabilizará de provisiones lanzadas con anterioridad a la aprobación.
- **Ejecución y puesta en marcha.** Una vez entregado el plan proyecto definitivo se iniciarán los procesos de ejecución y puesta en marcha.
 - En caso de cambio de proveedor del servicio actual, se deberá garantizar el soporte y los recursos para minimizar el impacto de la migración, estableciendo una colaboración directa tanto con ASEPEYO como con el proveedor saliente.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- El proveedor debe dejar el servicio correctamente operativo tras la instalación y puesta en marcha en cada uno de los centros requeridos
- **Test y pruebas.** El adjudicatario realizará los test necesarios de acuerdo con el plan de pruebas presentado. ASEPEYO podrá realizar pruebas adicionales, con el soporte del personal y medios del adjudicatario, sin ningún coste. No se considerarán superadas las pruebas sin la aceptación por parte de ASEPEYO. Las pruebas mínimas que se realizarán son:
 - Pruebas de llamadas entre los diferentes tipos de terminales fijos, softphone, softphone desde Internet, móviles corporativos y externos.
 - Pruebas de configuración de los trunk sips tanto con la red de telefonía pública como con la móvil. Balanceo de cargas y activación de enlaces secundarios.
 - Pruebas que verifiquen el correcto funcionamiento de los nuevos elementos instalados.
 - Pruebas que verifiquen el correcto funcionamiento de las herramientas de gestión.
 - El adjudicatario realizará y documentará estas pruebas antes de proceder a dar el visto bueno o ready for service (RFS) de un elemento o servicio. A partir de aquí, ASEPEYO se guarda la cdías laborables a la fecha de entrega RFS por parte del adjudicatario, antes de la aceptación de la instalación. En caso de que las pruebas sean negativas, el servicio no se dará por aceptado.
- **Formación.** El adjudicatario se responsabilizará de la formación de los usuarios que designe ASEPEYO, según se establece en el apartado “6.6 Plan de formación”.
- **Aceptación.** Realizadas con éxito las pruebas y entregada toda la documentación, ASEPEYO procederá a la certificación de los servicios.
 - Entrega de documentación de las instalaciones. La documentación se entregará en formato electrónico, incluirá las versiones finales del proyecto ejecutivo con los resultados de las pruebas de test realizadas. El adjudicatario acordará un modelo de documentación y etiquetado con ASEPEYO.
 - A partir del momento de certificación, el adjudicatario podrá iniciar la facturación del servicio. No se considerarán certificados, ni por lo tanto se podrán facturar, servicios que no hayan superado las pruebas realizadas.

Pliego de Prescripciones Técnicas

6.4 Plan de migración

Se deberá incluir un plan de migración para los diferentes ámbitos de servicio que son objeto de la presente licitación.

El plan de migración propuesto en la oferta para cada ámbito de servicio debe considerar los siguientes requisitos mínimos:

- Se elaborará un plan de migración que detalle el plan de despliegue detallado en pre-producción si aplica, pasos para la puesta en producción, mecanismos de marcha atrás en caso que se detecten problemas en el paso a producción y mecanismos de gestión del cambio.
- La mínima afectación de los servicios a los usuarios en el proceso de migración. En caso de ser necesario la instalación de elementos temporales para el proceso de migración, los costes correrán a cargo del adjudicatario, garantizando un proceso de migración con afectación mínima sobre la operativa.
- Las migraciones se realizarán en el horario fijado por ASEPEYO con el fin de minimizar la indisponibilidad. Estos horarios pueden ser noches y fines de semana, en caso de que la criticidad de la sede así lo requiera.
- Deberá indicarse el plan de pruebas previsto para la certificación de los servicios instalados.
 - El adjudicatario será el encargado de la configuración, puesta en marcha y comprobación del correcto funcionamiento en todos los centros de acuerdo con las fases que se establezcan, y realizará tantas visitas como sean necesarias para verificar dicho correcto funcionamiento.

6.5 Equipo de trabajo

El Equipo de Trabajo adscrito por el licitador a la ejecución de la implantación de los servicios de comunicaciones, será el que el licitador estime necesario para la buena ejecución del proyecto, estando formado como mínimo por los siguientes perfiles clave, para la coordinación, gestión y ejecución del expediente:

- Jefe de Proyecto, 1 recurso 100% dedicado y con una experiencia mínima de 5 años (de los cuales como mínimo 2 años serán en proyectos ejecutados en organizaciones con más de 1.000 empleados).
- Gestores de implantación, al menos 1 recurso con dedicación mínima del 75%.

Se valorará la composición del Equipo de Trabajo adscrito a la ejecución del proyecto de implantación que organizativamente se ajuste mejor a los requerimientos especificados en la presente licitación, así como el conjunto de certificaciones profesionales aportadas por

Pliego de Prescripciones Técnicas

el mismo, en el ámbito correspondiente a los referidos requerimientos técnicos y funcionales.

A tal efecto, la empresa licitadora deberá indicar en su oferta los recursos que integren el Equipo de Trabajo adscrito a la ejecución del proyecto, incluyendo el número de recursos, la cantidad de horas previstas por perfiles y por recursos, y la dedicación y roles que ejercerán durante el transcurso de la prestación del servicio, desglosado por fases, teniendo en consideración los requerimientos de solvencia exigidos en este ámbito.

6.6 Plan de formación

ASEPEYO será el encargado de establecer las directrices para el diseño del plan de formación del personal de ASEPEYO, así como de la coordinación del mismo. El adjudicatario, por su parte, será el encargado de la preparación, la propuesta del diseño, calendario, metodología, participantes y contenidos de la formación a impartir y que deberá ser aprobado por ASEPEYO.

El plan de formación debe incluir, como mínimo, los siguientes contenidos:

- Herramienta de gestión Webex Contact Center y aplicativos asociados
- Herramientas de reporting tanto de la parte de Webex Calling como de la parte de Webex CC.
- Herramientas de gestión del sistema de grabación de llamadas
- Herramientas de gestión del sistema de encuestas
- Herramienta de gestión de colas de llamada (Software de Centralita Telefónica)
- Sistema de telefonía DECT

Se proporcionará una formación de administración sobre la plataforma Webex Calling a los administradores de ASEPEYO, enfocada en las configuraciones y funcionalidades específicas desplegadas en su solución.

El plan de formación deberá estar dirigido a personal de ASEPEYO y al de su proveedor de servicios IT y cumplir los siguientes requerimientos mínimos:

- El número máximo de asistentes a cada formación será de 30 personas.
- Tras cada formación, los asistentes recibirán un certificado de asistencia y aprovechamiento de la misma.
- El adjudicatario deberá estar en disposición de ofrecer las formaciones requeridas tanto en formato presencial como online. En cada caso, se consensuará con ASEPEYO la opción más conveniente, o bien una combinación de ambas.
- El adjudicatario deberá entregar la documentación de soporte de cada formación en formato electrónico a ASEPEYO.

7. Calidad operativa y de gestión del servicio

7.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Para la gestión y seguimiento de los servicios prestados por el adjudicatario, Asepeyo define unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que los ofertantes pueden complementar y mejorar, que permiten monitorizar y evaluar la calidad y la gestión de estos servicios a través de unos indicadores que parametricen el grado de consecución acordado para cada servicio.

En el Anexo B – ANS, se describen los diferentes ANS que se utilizarán para medir el nivel de prestación del servicio. Estos acuerdos, se dividen en varios grupos y dentro de cada grupo de gestión, se definen un conjunto de indicadores que permitirán, a partir de métricas de datos operativos objetivos, medir los niveles de rendimiento y consecución de cada servicio según el nivel acordado. Los indicadores tendrán la siguiente estructura:

- **Código:** Nombre del indicador.
- **Descripción:** Definición del indicador y del objetivo de medida.
- **Métrica:** Descripción para el cálculo del indicador o parametrización del nivel según una escala de valorización.
- **Periodicidad:** Intervalo de tiempo de medición y presentación del resultado del indicador.
- **Valor requerido:** Valor requerido a partir del cual se establece el límite de cumplimiento del acuerdo. El indicado en las tablas define el valor requerido por pliego, que podrá ser mejorado por los licitadores.
- **Tipo de incumplimiento:** Es la categorización de tipo de incumplimiento que se ocasiona al no cumplir con el valor máximo requerido. Lo cual va asociado a un tipo de penalización económica.

Asepeyo podrá realizar auditorías periódicas de los parámetros ofrecidos con personal propio o con recursos externos, por este motivo el adjudicatario estará obligado a facilitar la realización de las labores asociadas y colaborar con los medios necesarios.

Adicionalmente, en sus propuestas los licitadores deberán incluir:

- Metodología del operador para garantizar el cumplimiento de los compromisos (especificar matriz de escalado).
- Procedimiento del cálculo de los ANS por parte de los licitadores.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Procedimientos de contrastación de datos de los ANS con los de Asepeyo.
- Plazo máximo de entrega de los indicadores ANS a Asepeyo.
- Procedimientos y calendario para hacer efectivas las penalizaciones.
- Procedimientos para añadir nuevos ANS.

Asepeyo se reserva el derecho a añadir nuevos parámetros y añadir/modificar los propuestos a fin de garantizar la máxima calidad de los servicios prestados para el cumplimiento de las necesidades propias de Asepeyo.

Cualquier incidencia, indisponibilidad, petición de oferta, petición de provisión, petición de informe, o solicitud de cualquier tipo se podrá considerar parada en el caso que exista cualquier impedimento por parte de ASEPEYO que no permita las actuaciones necesarias para la resolución de esta. En esos casos, ese tiempo de parada no computará en el cálculo de los ANS.

Todas las incidencias deben ser comunicadas a ASEPEYO, en caso de omisión de alguna de ellas ASEPEYO lo considerará como un incumplimiento muy grave.

7.2 Tipos de incidencias

Las incidencias de servicio se clasifican en función de la gravedad:

- **Incidencia leve:** fallo del servicio que no impide la ejecución habitual del mismo.
- **Incidencia grave:** fallo del servicio que impide la ejecución habitual del mismo.

8. Devolución del servicio

Para garantizar la correcta transferencia de activos y conocimientos, al finalizar la vigencia del contrato se elaborará un plan de retorno de los componentes y los servicios, el coste del cual estará incluido en la oferta.

El licitador incluirá en su propuesta un Plan de Devolución del servicio detallado que describa las obligaciones y tareas que deberán desarrollarse por cada una de las partes en relación con la devolución y que incluya los términos y condiciones en los que se realizará esta reversión.

El proveedor saliente deberá mantener, durante la devolución del servicio, el mismo equipo de trabajo que durante el resto de la prestación, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

Durante esta fase, el adjudicatario se compromete a facilitar toda la ayuda necesaria durante este proceso de devolución a ASEPEYO, o a terceras partes nombradas por esta, para un correcto traspaso de servicios subcontractados, garantías o contratos de

Pliego de Prescripciones Técnicas

mantenimiento existentes hasta el momento de la terminación del contrato en las mismas condiciones que se hubiesen pactado con los proveedores.

El adjudicatario deberá revertir todo el equipamiento y licenciamiento, adscrito de forma exclusiva a los servicios objeto del contrato, a ASEPEYO o a terceras partes acordadas para facilitar la continuidad del servicio sin coste alguno. También se deben incluir los sistemas y licencias necesarias para la gestión, administración y monitorización de todos los equipos y servicios incluidos en la transferencia.

El adjudicatario pondrá a disposición de ASEPEYO cualquier herramienta desarrollada durante la ejecución del contrato, tanto por el adjudicatario como por los terceros que haya contratado, para mejorar la prestación del servicio. El código fuente y la documentación de estas herramientas serán entregados a ASEPEYO a la finalización del contrato.

En este sentido, ASEPEYO no asumirá dedicación de recursos propios o del nuevo adjudicatario en las actividades de devolución.

Este proceso se iniciará con una comunicación formal por parte de ASEPEYO, como mínimo con un mes de antelación, de su voluntad de ejecutar el plan de devolución.

El adjudicatario deberá tener en cuenta que, una vez activado el plan de devolución, ASEPEYO podrá ir dando de baja y migrando al nuevo proveedor los servicios, con la consiguiente reducción en la facturación.

Será ASEPEYO, o quien ASEPEYO designe, el responsable de coordinar la devolución del contrato íntegro, gestionando esta actividad, extremo a extremo, con los prestadores entrante y saliente del servicio.

La devolución del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte de ASEPEYO del acta de aceptación de la devolución del servicio emitida por el adjudicatario saliente, condición necesaria para el pago de la última factura.

En caso de incumplimiento, ASEPEYO podrá aplicar las siguientes penalizaciones durante el periodo de devolución:

- Por otro lado, y con el objetivo de desincentivar la reducción de recursos asignados por el adjudicatario saliente, se duplicará el valor de las penalizaciones en caso de incumplimiento de los ANS establecidos en el presente pliego.

Adicionalmente, el plan de devolución debe cumplir con los siguientes principios y contenidos particulares mínimos:

- El proceso de transferencia en sí mismo no tendrá una duración **superior a 4 meses** desde la notificación oficial de expiración o cancelación, total o parcial del servicio, tras los cuales el proveedor entrante se hará cargo por completo del servicio.
- Facilitar toda la información necesaria para la realización del traspaso, tanto técnica como administrativa, en un plazo máximo de **30 días naturales**.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Incluirá la metodología de transferencia de conocimiento de los aspectos fundamentales de operación del servicio y, como mínimo, describirá:
 - La asistencia, la formación y la documentación sobre los procedimientos de negocio o sistemas de ASEPEYO al nuevo adjudicatario.
 - El acceso al hardware, el software, la información, la documentación y otro material utilizado por el adjudicatario o ASEPEYO en la provisión del servicio.
 - La formación práctica tutelada, en la que el personal designado por ASEPEYO o el nuevo adjudicatario realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad tutelados por el personal del adjudicatario.
- Adicionalmente, en caso de ser requerido por ASEPEYO, el adjudicatario proveerá de soporte remoto a consultas técnicas con posterioridad a la finalización del contrato, por un periodo máximo de 3 meses.

9. Plan de adecuación y no obsolescencia

Los licitadores deben incluir un plan de evolución de los servicios y sistemas propuestos y los mecanismos disponibles para prevenir la obsolescencia de los servicios y sistemas propuestos que puedan ser utilizados a posteriori durante el periodo de vigencia del contrato si se desea evolucionar los servicios y sistemas. El plan de evolución deberá incluir, como mínimo, una descripción detallada de:

- Posible evolución prevista para los servicios y sistemas propuestos en sus respuestas a la licitación, identificando aquellos que podrían quedar obsoletos durante la vigencia del contrato derivado de dicha evolución.
- Calendario de disponibilidad de las evoluciones descritas para los servicios y sistemas propuestos.
- Descripción de potenciales servicios y sistemas avanzados que pudieran proveerse en el futuro, con vinculación a los servicios y sistemas incluidos dentro del alcance del contrato.
- Calendario de disponibilidad previsto para los servicios y sistemas avanzados considerados en el punto anterior.
- Los cambios evolutivos naturales de la red deberán ser asumidos por el adjudicatario, de forma que la red de ASEPEYO sea eficiente y sin elementos obsoletos. Durante la duración del contrato, el adjudicatario debe prever, sin coste para ASEPEYO, la migración a nuevas redes y/o servicios inherentes a la evolución del sector que mejoren las prestaciones de la red de ASEPEYO.

Ninguna de las acciones de evolución de los servicios, así como de los sistemas propuestos, mecanismos y/o provisiones relacionadas con el objeto del contrato, podrá implicar un incremento de los importes adjudicados, ni superar el límite presupuestario del contrato.

10. Condiciones de pago y facturación

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

Se requiere que la facturación mensual se entregue en un formato inteligible y tratable de acuerdo con los criterios que se fijen desde ASEPEYO. Por ello, el sistema de facturación debe permitir, como mínimo, las siguientes facilidades:

- La facturación será en formato electrónico e incluirá el máximo detalle posible (concepto facturado, sede de instalación, unidades, periodo de facturación, entre otros). En caso de que se requiera una intervención manual en el proceso de facturación, ésta será responsabilidad del adjudicatario, mediante el rol de gestor de servicio propuesto por el propio adjudicatario.
- El adjudicatario debe mantener actualizado el inventario y reflejarlo correctamente en la facturación.
- La información será accesible vía Web y en formato electrónico, y con un formato tratable informáticamente.
- El adjudicatario no podrá, de forma unilateral, cambiar el formato de la información con el que se ofrecerá la factura. Cualquier cambio será informado con antelación a ASEPEYO para su revisión y conformidad.
- ASEPEYO y su colaborador deberán validar las facturas antes de ser subidas en la plataforma destinada para ello. Si pasados 7 días naturales no se hubiera recibido validación, el adjudicatario podrá subir la factura directamente siempre y cuando no supere el 10% del precio mensual establecido en contrato.

Pliego de Prescripciones Técnicas

10.1 Facturación durante la migración

A la entrega de un servicio o parte de él, el operador entrante indicará a ASEPEYO qué servicios ha de dar de baja con el operador anterior, de tal modo que una vez cese la facturación, el nuevo operador proceda a facturar su servicio previa validación por parte de ASEPEYO. Será responsabilidad del operador entrante la gestión de este control de entregas y bajas, comunicándolo por escrito a ASEPEYO.

10.2 Facturación durante el contrato

Los licitadores deberán tener en cuenta en sus propuestas económicas la amortización de cualquier hardware o trabajos de implantación o configuración a lo largo de la duración del contrato sin prórrogas, independientemente del momento en que se hayan solicitado.

10.3 Facturación durante las posibles prórrogas del contrato

Si Asepeyo opta por ejecutar alguna de las prórrogas, durante esa fase del contrato, tal y como se detalla en el Anexo V - Modelo de proposición económica y demás criterios automáticos sometidos a fórmulas, no se facturará ningún hardware, trabajos de configuración o implantación solicitados antes de las prórrogas por considerarse ya amortizados. Durante las posibles prórrogas sólo se facturará el licenciamiento, soporte y mantenimiento de los servicios solicitados anteriormente.

En el supuesto de que Asepeyo solicite algún nuevo servicio durante alguna de las prórrogas, la parte hardware de dicho servicio se facturará duplicando el importe mensual previsto durante la fase de contrato sin prórrogas detallada en el Anexo V - Modelo de proposición económica y demás criterios automáticos sometidos a fórmulas



Firmado digitalmente por: JUAN LUIS
PAGES LARA - DNI 37288425C
FIRMA
28.02.2025 08:42:44 CET