



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA OMNISCANAL PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA 012

Febrero - 2026



Navarra de Servicios y Tecnologías,
S.A.

| C/ Orcoyen, s/n. 31011 Pamplona - Navarra |
| info@nasertic.es | www.nasertic.es
| Tel: 848 420 500 | Fax: 848 426 751

ÍNDICE

1. OBJETO DEL PLIEGO Y ÁMBITO	3
2. ALCANCE.....	4
2.1. PLATAFORMA GENESYS	4
2.2. INTEGRACIÓN CON RED TELEFÓNICA CONMUTADA.....	5
2.3. PLATAFORMA DE AUTOMATIZACIÓN (BOTS)	5
2.4. SISTEMA DE TRANSCRIPCIÓN (TTS/STT)	5
2.5. TRÁMITES GESTIONADOS POR EL SERVICIO 012.....	5
2.6. INDICADORES DE COMUNICACIÓN	6
3. DESCRIPCIÓN DE LAS NECESIDADES.....	7
3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA	8
3.1.1. SOPORTE A LA PLATAFORMA.....	8
3.1.2. LICENCIAMIENTO, VOLUMETRÍA Y CAPACIDADES INCLUIDAS EN EL SERVICIO	10
3.1.2.1.CONDICIONES OPERATIVAS DE LOS CONSUMOS ADICIONALES.....	11
3.1.3. CAPACIDADES FUNCIONALES SOPORTADAS.....	12
3.2. INCORPORACIÓN DE NUEVAS ENTIDADES	14
3.3. DESARROLLO DE NUEVOS AUTOMATISMOS	16
3.3.1. METODOLOGÍA PARA DESARROLLOS E INTEGRACIÓN DE AUTOMATISMOS	16
3.3.2. SERVICIOS DE DESARROLLO EVOLUTIVO	16
3.3.3. PLAN DE EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA.....	16
3.3.4. CONDICIONES OPERATIVAS DE LOS DESARROLLOS EVOLUTIVOS BAJO DEMANDA.....	17
3.4. NUEVOS SERVICIOS	18
3.4.1. ALCANCE DE LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS	18
3.4.2. METODOLOGÍA PARA LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS	18
3.4.3. IMPACTO EN LICENCIAS, CONSUMOS Y CAPACIDAD.....	19
3.4.4. SEGUIMIENTO Y REPORTING DE NUEVOS SERVICIOS.....	19
3.4.5. CONDICIONES OPERATIVAS PARA LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS BAJO DEMANDA..	19
3.5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y CANALES DE ATENCIÓN	21
3.6. INFORMES.....	22
3.7. FORMACIÓN.....	23
4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	24
4.1. PARÁMETROS DE ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO	24
4.2. HORARIO DE RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACTUACIÓN	26
4.3. COMPROMISOS DE RESOLUCIÓN.....	26
4.4. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y MEDICIÓN DE ANS.....	27
5. PENALIZACIONES	29

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	30
6.1. FLUJO DE TRABAJO.....	30
6.2. SECUENCIA DE ACTIVIDADES EN LAS ÓRDENES DE TRABAJO (OT).....	32
ANEXO EXTRACTO DEL PLIEGO TÉCNICO DE IMPLANTACIÓN (2024)	34

1. OBJETO DEL PLIEGO Y ÁMBITO

Durante los años 2024 y parte de 2025 se ha llevado a cabo un proyecto de **implantación, integración y puesta en marcha** de una nueva plataforma de atención omnicanal, con el objetivo de mejorar la accesibilidad de la ciudadanía, ampliar los canales de atención, automatizar trámites y consultas, y optimizar la gestión operativa del servicio 012.

NASERTIC presta este servicio de atención ciudadana 012 desde el 1 de agosto de 2024, gestionando las solicitudes de atención recibidas a través de distintos canales mediante una plataforma corporativa de atención omnicanal en la nube, basada en la solución **Genesys Cloud**. Asimismo, presta servicios de atención a la ciudadanía para el Gobierno de Navarra y para entidades adheridas al servicio 012, todos ellos integrados en la citada plataforma corporativa.

Dicho proyecto incluyó la integración de la plataforma Genesys con los sistemas de telefonía y de información de Atención Ciudadana del Gobierno de Navarra y de las entidades adheridas.

Una vez finalizada la fase de implantación y puesta en producción de la solución, el objeto del presente pliego consiste en la contratación de los servicios de mantenimiento, soporte, operación y evolución de la plataforma de atención omnicanal implantada, incluyendo:

- La **suscripción y licenciamiento** de la plataforma Genesys Cloud durante la vigencia del contrato.
- El **mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo** de la plataforma y de las integraciones existentes con los sistemas corporativos del Gobierno de Navarra y de las entidades adheridas.
- El **soporte técnico y funcional** necesario para garantizar la disponibilidad, continuidad y calidad del servicio de atención omnicanal 012.
- La **incorporación progresiva de nuevas entidades** al sistema, reutilizando la arquitectura y los componentes ya implantados.
- La **evolución funcional de los servicios de atención multicanal**, incluyendo la mejora y ampliación de automatizaciones, bots, flujos de atención, integraciones y trámites ofrecidos a la ciudadanía, siempre dentro del marco tecnológico definido en el proyecto de implantación.

El presente contrato no tiene por objeto la definición ni la implantación de una nueva solución de Contact Center u omnicanalidad, sino la continuidad operativa, sostenibilidad técnica y evolución controlada de la solución ya desplegada, garantizando su correcta explotación a largo plazo y su adaptación progresiva a nuevas necesidades del servicio 012 y de las entidades adheridas.

El ámbito del contrato abarca, por tanto, la totalidad de los componentes técnicos, funcionales y operativos que conforman la plataforma omnicanal implantada, así como los servicios necesarios para su correcto funcionamiento, mantenimiento y mejora continua durante la vigencia del contrato.

Queda expresamente excluido del ámbito y alcance del presente contrato el mantenimiento, soporte, evolución y licenciamiento del servicio de gestión e integración de agendas denominado **Bookitit**, integrado en la plataforma de atención omnicanal del servicio 012.

2. ALCANCE

El presente pliego define el alcance del servicio de mantenimiento, soporte, operación y evolución de la plataforma corporativa de atención ciudadana 012, una vez finalizada su fase de implantación y puesta en producción.

El alcance del contrato comprende la renovación del licenciamiento, el soporte técnico y funcional, el mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, así como los servicios operativos asociados a los distintos componentes que conforman la solución actualmente implantada, entre los que se incluyen:

- La plataforma de atención omnicanal **Genesys Cloud**.
- La plataforma de **automatización y agentes virtuales** (bots).
- Los sistemas de **transcripción y síntesis de voz** (TTS/STT).
- La **infraestructura de comunicaciones segura** para la interconexión con la red telefónica pública y las centralitas municipales.
- Las integraciones con sistemas del Gobierno de Navarra y de las entidades adheridas al servicio 012, necesarias para canalizar los trámites ofrecidos en el servicio 012.

La solución proporciona atención omnicanal a la ciudadanía, automatización de trámites y consultas, capacidades avanzadas de analítica y reporting, así como mecanismos de escalabilidad, alta disponibilidad y seguridad de extremo a extremo, garantizando la continuidad operativa del servicio 012 durante la vigencia del contrato.

2.1. Plataforma Genesys

La plataforma de atención omnicanal se basa en Genesys Cloud, configurada y operativa para la prestación del servicio 012, y dispone de licenciamiento nominal para 21 usuarios.

Además, dispone de un entorno de preproducción, destinado a pruebas funcionales, validación de nuevas integraciones y definición de servicios adicionales.

Dentro del alcance del contrato se incluye el mantenimiento y renovación del licenciamiento, así como el soporte de las siguientes funcionalidades y capacidades:

- **Genesys Cloud (PureCloud 2)**: nivel de licenciamiento que permite la gestión integrada de múltiples canales de comunicación, tales como voz, correo electrónico, SMS y chat, así como la habilitación bajo demanda de canales de mensajería y redes sociales (WhatsApp, Facebook, Line, X, Instagram).
- **Agent Copilot** (evolución de Agent Assist): asistente virtual de apoyo a los agentes del servicio 012, orientado a facilitar la atención al ciudadano, proporcionar información contextual sobre los trámites en curso y mejorar la eficiencia operativa.
- **Bolsa de consumos asociada a la plataforma**, incluida en el servicio, para la atención multicanal y la automatización.

2.2. Integración con red telefónica conmutada

La plataforma permite la recepción y emisión de llamadas de voz desde y hacia la red telefónica pública mediante la modalidad BYOC Cloud, integrándose con enlaces SIP Trunk sobre red NGN.

Dentro del alcance del servicio se incluye:

- La operación y mantenimiento de la **interconexión segura** entre la plataforma en la nube y el entorno corporativo del Gobierno de Navarra, mediante enlaces VPN IP/MPLS entre el vSBC alojado en la nube y el SBC corporativo.
- La garantía de confidencialidad, integridad y calidad del tráfico de voz, minimizando latencias y costes de comunicación.
- La posibilidad de **transferencias y desvíos de llamadas** hacia entidades adheridas, tanto por red pública como mediante integración con centralitas municipales.
- La interoperabilidad con los sistemas de telefonía existentes, manteniendo registros completos de trazabilidad, auditoría y estadísticas de uso.
- Funciones avanzadas de IVR, flujos de llamada y rellamada.

2.3. Plataforma de automatización (Bots)

El alcance del contrato incluye el mantenimiento y evolución de la plataforma de automatización mediante agentes virtuales, destinada a la atención desatendida de consultas y trámites del servicio 012.

- **Canales soportados:** formularios web, chatbot, voicebot y WhatsApp.
- **Plataformas utilizadas:** Millie (1Million Bot) y Genesys.
- **Automatización de trámites y consultas** frecuentes, con capacidad de absorción de picos de demanda.
- **Escalado automático o manual a agentes** humanos cuando la interacción lo requiera.
- **Soporte a la evolución** de flujos conversacionales y automatismos existentes.

2.4. Sistema de transcripción (TTS/STT)

El sistema de transcripción forma parte integral de la solución y permite:

- **Conversión de texto a voz y de voz a texto** en las interacciones del servicio.
- **Registro y trazabilidad** de las conversaciones mantenidas con la ciudadanía.
- Soporte a la atención mediante **voicebot** y a la analítica posterior.

2.5. Trámites gestionados por el servicio 012

El servicio 012 en la actualidad realiza los siguientes trámites, atendidos en primera instancia por personal de Nasertic, algunos de los cuales disponen de automatismos de atención por un agente virtual y que permiten el escalado a departamentos específicos de Gobierno de Navarra o de las entidades adheridas al 012.

Entre ellos podemos señalar los siguientes:

<i>TRÁMITE</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>
Centralita Telefónica	Gestión de llamadas entrantes y salientes
Cita Previa (A)	Solicitud y asignación de cita
Registro (A)	Gestión de documentos y registros oficiales
Padrón (A)	Consultas y certificados
Catastro (A)	Solicitud de certificados catastrales
Pago De Recibos	Tramitación de pagos y domiciliaciones
Domiciliación Bancaria	Gestión de pagos recurrentes
Inscripciones En Actividades	Registro y confirmación de inscripciones

(A): Dispone de automatización en telefonía y chat.

El alcance del contrato incluye el soporte y la evolución de los automatismos asociados a estos trámites, así como la incorporación de nuevos trámites que puedan ser definidos durante la vigencia del contrato.

2.6. Indicadores de comunicación

A efectos orientativos y de dimensionado del servicio, se indican los volúmenes aproximados de interacción gestionados por la plataforma en el último periodo disponible:

- **Llamadas telefónicas:**
 - Entrantes: aproximadamente **19.000 llamadas/mes**, con una duración media de **21.500 minutos/mes**.
 - Salientes: aproximadamente **400 llamadas/mes**, con una duración media de **700 minutos/mes**.
- **Chat:** interacciones entrantes, gestionadas inicialmente mediante agente virtual (bot), con posibilidad de escalado a atención humana cuando proceda. Se consideran **80 conversaciones/mes** según los datos recogidos.
- **Mensajes SMS:** aproximadamente **800 mensajes/mes** correspondientes exclusivamente a envíos salientes de confirmación o notificación al ciudadano.
- **Correo electrónico:** aproximadamente **1000 mensajes/mes** correspondientes a envíos salientes de notificación.

Estos indicadores se aportan a título informativo y como referencia para la planificación de licencias, consumos y capacidades del sistema, sin carácter vinculante, y sin perjuicio de los mecanismos de ajuste, revisión y ampliación previstos en el contrato en función de la evolución real del servicio.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS NECESIDADES

El servicio 012 del Gobierno de Navarra dispone en la actualidad de una **plataforma de atención omnicanal plenamente implantada y en producción**, cuyo despliegue inicial se llevó a cabo en el marco del contrato de implantación referido en el apartado 1 del presente pliego. En dicho proyecto se definieron y validaron un conjunto de **requisitos técnicos, funcionales y operativos** que han sido correctamente implementados y que **continúan plenamente vigentes**.

Estos requisitos, recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato de implantación y en la documentación técnica asociada, constituyen la **base de referencia obligatoria** para la prestación de los servicios objeto del presente contrato. En consecuencia, deberán ser **respetados y cumplidos por el adjudicatario** en todas las prestaciones que se realicen durante la vigencia del contrato, tanto sobre la plataforma actualmente en servicio como sobre sus futuras ampliaciones o evoluciones.

A efectos meramente informativos, al final del presente pliego técnico se incorpora como **anexo de referencia** un extracto del pliego licitado para la implantación del sistema, sin que dicho anexo tenga carácter contractual autónomo.

En este contexto, y sin perjuicio de otras prestaciones descritas en el pliego, se identifican las siguientes **líneas principales de actividad** dentro del alcance del contrato:

- El **mantenimiento correctivo, preventivo y operativo** de la plataforma de atención omnicanal en producción.
- La **incorporación progresiva de nuevas entidades** al servicio 012.
- El **desarrollo y evolución de automatismos, flujos de atención y nuevos trámites** integrados en la plataforma.
- La **incorporación de nuevos servicios** de atención ciudadana en la plataforma 012.
- La definición de los **canales de atención y organización** del servicio con el adjudicatario.
- **Generación y entrega de informes** relativos al servicio de atención 012 y al soporte sobre los elementos y plataformas involucradas.
- **Formación** sobre el uso y la explotación de los sistemas objeto del contrato.

Asimismo, forman parte del alcance global del contrato — y deberán prestarse de manera coherente y alineada con los requisitos existentes — los servicios asociados a **nuevas funcionalidades, atención y soporte a usuarios, formación, seguimiento del servicio e informes periódicos**, que se describen de forma detallada en los distintos apartados del presente apartado.

Las prestaciones asociadas a estas líneas de actividad se estructuran, a efectos de claridad y sistematización, en los subapartados que se desarrollan a continuación.

3.1. Mantenimiento correctivo y soporte de la plataforma

El mantenimiento correctivo y el soporte de la plataforma constituyen el **núcleo principal del presente contrato**, al tratarse de una solución ya implantada y en explotación continuada, sobre la que se prestan los servicios de atención omnicanal del 012.

El adjudicatario deberá prestar todos los servicios necesarios para **garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma de atención omnicanal**, asegurando en todo momento su **disponibilidad, estabilidad, rendimiento, seguridad y continuidad operativa**, tanto para el Gobierno de Navarra como para las entidades adheridas al servicio.

Este mantenimiento se prestará de forma integral y continua durante toda la vigencia del contrato, abarcando tanto los aspectos **técnicos y funcionales** de la plataforma como los elementos de **licenciamiento, volumetría de servicio y capacidades operativas** que la sustentan.

Asimismo, el mantenimiento y soporte deberán garantizar que cualquier actuación de evolución, ampliación funcional, incorporación de nuevas entidades o ajuste de capacidades se realice **sin impacto negativo en el servicio en producción**, y en coherencia con los requisitos técnicos, funcionales y operativos definidos en el contrato de implantación.

A efectos de una mejor delimitación del alcance, los servicios de mantenimiento correctivo y soporte de la plataforma se estructuran en los siguientes subapartados:

3.1.1. Soporte a la plataforma

El adjudicatario deberá proporcionar un **servicio integral de soporte técnico y funcional** sobre la plataforma de atención omnicanal del servicio 012, basada en **Genesys Cloud**, con el objetivo de garantizar en todo momento su correcto funcionamiento, estabilidad, disponibilidad, seguridad y calidad del servicio durante toda la vigencia del contrato.

El soporte a la plataforma comprenderá los componentes propios de la solución y los servicios necesarios para su explotación ordinaria en producción, incluyendo el **mantenimiento del licenciamiento, la atención y resolución de incidencias, la supervisión del servicio** y la aplicación de actualizaciones, todo ello conforme a los procedimientos y recomendaciones del fabricante.

El adjudicatario deberá prestar este soporte con carácter continuo, asegurando la correcta operación del servicio tanto para el Gobierno de Navarra como para las entidades adheridas, y garantizando que cualquier actuación se realice sin impacto negativo en el servicio en producción.

A tal efecto, el soporte a la plataforma deberá incluir, como mínimo, las siguientes prestaciones:

- Soporte técnico y funcional integral sobre la plataforma Genesys Cloud, incluyendo la **gestión, mantenimiento y renovación del licenciamiento** necesario para la correcta prestación del servicio.

- Prestación del servicio por **personal técnico cualificado y certificado por el fabricante**, siendo requisito obligatorio que el adjudicatario disponga de **certificación oficial vigente** de Genesys Cloud.
- **Atención, gestión y resolución de incidencias y problemas de la plataforma**, de acuerdo con su categorización y cumpliendo, como mínimo, los niveles de servicio establecidos en el apartado 4 del presente pliego (ANS).
- **Resolución de incidencias** dentro del horario de prestación del servicio, incluyendo la posibilidad de resolución remota.
- Acceso a la **documentación técnica**, bases de conocimiento, manuales, notas de versión y recursos de soporte del fabricante y/o del adjudicatario.
- **Actualización continua del estado de las incidencias**, permitiendo su seguimiento y trazabilidad por parte de NASERTIC.
- Suministro, durante toda la vigencia del contrato, de todas **las actualizaciones, parches correctivos, nuevas versiones y revisiones** (mayores o menores) de los productos objeto del contrato.

El **servicio de mantenimiento correctivo** comprenderá un conjunto de tareas técnicas orientadas a garantizar la estabilidad, disponibilidad y continuidad del servicio, incluyendo, como mínimo, las siguientes actuaciones:

- **Herramienta de ticketing (portal TI)**, accesible por Nasertic mediante credenciales, en la que quedarán registradas todas las incidencias y peticiones, así como su estado, evolución y resolución.
- **Mantenimiento correctivo de la plataforma**, que incluirá:
 - Atención y resolución de errores e incidencias de funcionamiento (caídas del servicio, errores en respuestas, fallos de integración, etc.).
 - Procedimientos de **escalado interno** para incidencias complejas y aseguramiento de su resolución completa.
 - Registro y trazabilidad de incidencias y soluciones aplicadas.
- **Mantenimiento de entornos de sistema**, garantizando la existencia, operatividad y actualización de entornos de prueba y validación previos a cualquier despliegue en producción.
- **Actualización de versiones y parches del asistente virtual**, incluyendo los componentes de la plataforma de automatización, conforme a las nuevas versiones o revisiones liberadas por el fabricante.

- **Monitorización de la plataforma**, realizada por el fabricante, incluyendo tareas de mantenimiento predictivo del servicio.
- **Supervisión del comportamiento conversacional del asistente virtual**, ajustando y refinando su entrenamiento para corregir interpretaciones erróneas dentro del conjunto de intenciones ya definidas.
- **Ajuste y actualización de los contenidos de respuesta del asistente virtual**, en coordinación con Nasertic, para mantener la información actualizada y mejorar la claridad y precisión de las respuestas, previa validación por el responsable designado por Nasertic.
- **Informes periódicos de seguimiento del servicio**, reflejando el desempeño de la plataforma y las actuaciones de mantenimiento realizadas.

El soporte a la plataforma incluirá igualmente la atención y coordinación de incidencias relacionadas con los elementos de comunicaciones integrados en la solución (líneas, enlaces, interconexión con la red telefónica pública, vSBC u otros componentes equivalentes), actuando el adjudicatario como interlocutor técnico principal y coordinando, en su caso, las actuaciones necesarias con terceros proveedores, todo ello conforme a los niveles de servicio establecidos.

Todas las intervenciones se realizarán conforme a los procedimientos y recomendaciones del fabricante, incluyendo la realización de pruebas funcionales tras cada actuación, con el fin de verificar el correcto funcionamiento de la plataforma antes de su plena operatividad.

En todo caso, la empresa licitadora deberá especificar de forma clara y detallada el alcance del soporte a la plataforma, así como los compromisos de respuesta y resolución asociados al servicio.

3.1.2. Licenciamiento, volumetría y capacidades incluidas en el servicio

El adjudicatario deberá garantizar, durante toda la vigencia del contrato, la **disponibilidad, adecuación y correcta gestión del licenciamiento**, así como de la **volumetría de servicio y de las capacidades operativas** necesarias para la correcta prestación del servicio 012, de acuerdo con las necesidades reales de explotación de la plataforma de atención omnicanal.

El licenciamiento incluido en el servicio deberá cubrir, como mínimo, **todos los componentes de la plataforma necesarios para su funcionamiento ordinario en producción**, incluyendo los distintos canales de atención, los perfiles de usuario, los entornos operativos y las funcionalidades habilitadas en la solución actualmente implantada, sin perjuicio de las ampliaciones o ajustes que resulten necesarios durante la vigencia del contrato.

Para la prestación del servicio se establece una **volumetría de referencia**, que deberá estar cubierta como mínimo por el adjudicatario y que servirá de base para la planificación del licenciamiento y de los consumos incluidos en el contrato.

Dicha volumetría incluye, entre otros, los siguientes elementos:

- **Agentes:** licencias de usuarios de la plataforma (mínimo **21 usuarios Genesys Cloud 2**).
- **Asistente virtual:** interacciones o conversaciones asociadas a los agentes.
- **Agente virtual (bots):**
 - Conversaciones telefónicas atendidas mediante automatismos.
 - Interacciones de chat gestionadas mediante bot.
- **Comunicaciones:**
 - Minutos de conversación.
 - Mensajes SMS.
 - Correos electrónicos salientes.

En particular, el servicio deberá cubrir, como mínimo, las siguientes **bolsas de consumo anuales**:

- BYOT Rate E: **10.000 minutos/año** (Audio Connector).
- BYOT Rate C: **40.000 minutos/año** (VoiceBot).
- BYOT Rate B: **40.000 conversaciones/año** (Chatbot).
- WhatsApp Add-on: **20.000 mensajes/año** y **10.000 plantillas predefinidas**.
- SMS: **24.000 envíos/año**, incluyendo número de origen.
- Correos electrónicos: **24.000 envíos salientes automáticos/año**.

Asimismo, el servicio incluirá:

- Una **solución de reporting avanzada**, que permita la extracción de datos y su volcado en los sistemas de Nasertic.
- **Servicios en la nube** para el alojamiento de dicha solución de reporting.
- Una **organización independiente de laboratorio** para pruebas y validaciones, con un mínimo de **5 licencias Genesys Cloud 3**.

Las capacidades operativas incluidas deberán permitir una **prestación del servicio adecuada, equilibrada y continua**, garantizando la atención de la demanda ordinaria del 012, así como la absorción de picos razonables de actividad, en coherencia con la arquitectura y el dimensionamiento definidos en el contrato de implantación.

3.1.2.1. Condiciones operativas de los consumos adicionales

En el caso de que, durante un periodo de facturación, se superen las volumetrías de servicio inicialmente contratadas, el consumo excedentario será facturado de acuerdo con la **tabla de consumos adicionales**, aplicando los **precios unitarios máximos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCA)**.

Los consumos adicionales se producirán únicamente cuando se supere la volumetría de servicio medido inicialmente contratada, **una vez aplicados los mecanismos de compensación** contemplados en el Plan de ajuste del servicio medido respecto a la bolsa inicialmente prevista de la oferta del adjudicatario. En ningún caso podrán superarse los importes unitarios máximos establecidos en el PCA.

La facturación de los consumos adicionales se realizará **exclusivamente por los excesos efectivamente producidos**, no suponiendo en ningún caso compromiso de consumo mínimo ni generación automática de gasto.

En la factura correspondiente, el adjudicatario deberá incluir un **detalle desglosado y verificable** de los consumos facturados, que contendrá, al menos:

- Volumetría inicialmente contratada.
- Volumetría efectivamente consumida.
- Identificación clara del exceso producido.
- Tipo de consumo adicional aplicado (según tabla del PCA).
- Precio unitario aplicado y coste total del exceso facturado.

Dicho detalle deberá permitir la trazabilidad completa del consumo, facilitando la validación por parte de NASERTIC y quedando registrado en la herramienta corporativa de gestión del servicio.

A efectos de la facturación de los excesos, el adjudicatario deberá aplicar y respetar las mejoras y compromisos incluidos en las propuestas valorables presentadas en la licitación, en particular aquellas relativas al:

- Mecanismo de compensación y reasignación de consumos entre distintos tipos de interacción,
- Incremento del servicio medido sin coste adicional,
- Mantenimiento o traslado de la bolsa de servicio medido no consumido a periodos posteriores.

En consecuencia, no podrán facturarse como consumos adicionales aquellos excesos que, de acuerdo con la oferta adjudicada y las propuestas valorables aceptadas, deban ser absorbidos mediante mecanismos de compensación, incrementos sin coste o traslados de bolsa comprometidos por el adjudicatario. Cualquier discrepancia en los consumos o en su facturación deberá ser comunicada y justificada por el adjudicatario, quedando sujeta a validación expresa por NASERTIC

3.1.3. Capacidades funcionales soportadas

Sin perjuicio de los servicios de soporte y mantenimiento descritos en el apartado 3.1.1, el adjudicatario deberá garantizar, durante toda la vigencia del contrato, el correcto funcionamiento y la disponibilidad efectiva de las capacidades funcionales y técnicas de la plataforma de atención omnicanal del servicio 012, asegurando su adecuada integración dentro del ecosistema tecnológico existente.

En particular, el servicio deberá soportar y mantener operativas, como mínimo, las siguientes **capacidades funcionales de la plataforma**:

- Experiencia **omnicanal integrada**, con gestión unificada de interacciones de voz, correo electrónico, chat, SMS y mensajería instantánea.

- **IVR inteligente y enrutamiento avanzado (ACD)**, incluyendo reconocimiento de voz, tecnologías de conversión texto-voz y voz-texto (TTS/STT) y asignación de interacciones basada en habilidades (skills).
- **Colaboración y asistencia al agente**, incluyendo funcionalidades de chat interno, co-navegación y videollamada, orientadas a mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio prestado.
- **Analítica avanzada y reporting**, con acceso a métricas operativas, indicadores clave de rendimiento (KPIs) y capacidades de extracción de datos mediante APIs.
- **Integraciones con sistemas de terceros**, mediante APIs REST, conectores u otros mecanismos de interoperabilidad soportados por la plataforma.
- **Escalabilidad y alta disponibilidad**, basada en una arquitectura resiliente en la nube que garantice la continuidad del servicio ante incrementos de demanda o incidencias técnicas.

Asimismo, dentro del alcance de este apartado se incluyen las **capacidades de soporte técnico necesarias para asegurar el funcionamiento integral de la plataforma**, en particular las relativas a **comunicaciones e integraciones**.

En materia de **comunicaciones**, el adjudicatario deberá prestar soporte sobre todos los elementos integrados en la solución, incluyendo, entre otros:

- Líneas y enlaces de comunicación.
- Integración con la **red telefónica pública**.
- Elementos de interconexión, tales como **vSBC** u otros componentes equivalentes.

La empresa licitadora deberá presentar un **plan de mantenimiento y soporte de las comunicaciones**, en el que se identifiquen los elementos cubiertos, los procedimientos de actuación ante incidencias y los **tiempos de respuesta y resolución**, cumpliendo como mínimo los niveles establecidos en el apartado 4 del presente pliego.

Igualmente, el servicio incluirá el **soporte y mantenimiento de todas las integraciones existentes** entre la plataforma omnicanal y los distintos sistemas con los que se relaciona, incluyendo:

- Plataformas de automatización y asistentes virtuales (bots).
- Sistemas corporativos del **Gobierno de Navarra**.
- Sistemas de las entidades **adheridas** al servicio 012.
- Otros sistemas de terceros integrados mediante **APIs, conectores o servicios web**.

El adjudicatario deberá **garantizar la continuidad operativa de dichas integraciones**, así como la atención, análisis y resolución de las incidencias que puedan afectar a su funcionamiento, respetando en todo caso los procedimientos de soporte y los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.

3.2. Incorporación de nuevas entidades

El contrato deberá contemplar y dar soporte a la incorporación progresiva de nuevas entidades al servicio 012. El adjudicatario estará obligado a presentar un **plan tipo de incorporación**, que deberá incluir, como mínimo, las siguientes fases:

1. **Análisis funcional:** Identificación de las necesidades específicas de la entidad pública y de los servicios que se integrarán en la plataforma 012.
2. **Revisión de requisitos técnicos:** Evaluación de conectividad, infraestructura y capacidades de integración necesarias con la plataforma de Contact Center.
3. **Configuración de la plataforma:** Parametrización de la plataforma Genesys y de los elementos asociados (canales, flujos de atención, automatismos) según los requisitos de la entidad.
4. **Pruebas funcionales y validación:** Realización de pruebas para verificar la correcta operación de los servicios, flujos y automatismos antes de su puesta en producción.
5. **Puesta en servicio y soporte inicial:** Acompañamiento durante la fase inicial de operación, incluyendo soporte técnico y funcional, para asegurar la continuidad del servicio y la correcta adopción por parte de la entidad pública correspondiente.

Conectividad

La interconexión entre las centralitas municipales y la plataforma de contact center deberá realizarse preferentemente mediante **SIP Trunk sobre VPN** o una solución equivalente que garantice seguridad, calidad y continuidad del servicio. Como alternativa, cuando la conectividad directa no sea posible, se permitirá el **reenvío de llamadas a través de la Red de Telefonía Pública**, garantizando siempre la correcta integración con la plataforma omnicanal 012.

Condiciones operativas

Las actuaciones asociadas a la incorporación de nuevas entidades al servicio 012 tendrán la consideración de servicios no recurrentes y bajo demanda, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones Administrativas (PCA), y estarán sujetas a las siguientes condiciones:

- Cada incorporación se gestionará como una solicitud formal, que dará lugar a la emisión de un presupuesto individualizado, calculado en base a las tarifas unitarias de mantenimiento evolutivo (€/hora) establecidas en el PCA, y en función del alcance funcional y técnico concreto de la entidad a incorporar.
- La solicitud de incorporación no supondrá, en ningún caso, compromiso de gasto alguno por parte de NASERTIC hasta la validación expresa del presupuesto y la autorización formal de inicio de los trabajos.

- Las actividades se realizarán preferentemente en modalidad remota, salvo que por razones técnicas o funcionales debidamente justificadas sea necesaria la intervención presencial.
- El adjudicatario deberá emitir la valoración económica y técnica de la solicitud dentro de los plazos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), atendiendo a la prioridad asignada a la orden de trabajo.
- Cada propuesta deberá incluir un plazo estimado de ejecución, que tendrá carácter vinculante. En caso de incumplimiento injustificado de dicho plazo, serán de aplicación las penalizaciones previstas en el ANS, considerándose estas solicitudes, a efectos de seguimiento, como de Prioridad 4.
- Todas las solicitudes, presupuestos, validaciones, actuaciones y resultados deberán quedar registrados y documentados en la herramienta corporativa de gestión de incidencias (Service Desk) o en la herramienta propia del adjudicatario, garantizando la trazabilidad completa del proceso.

3.3. Desarrollo de nuevos automatismos

Con el objetivo de mantener y mejorar la eficiencia y la calidad del servicio 012, el adjudicatario deberá asegurar la evolución constante de la plataforma mediante la incorporación de nuevos automatismos y la optimización de los existentes. Esto incluye la capacidad de adaptar la plataforma a cambios en la demanda, incorporar nuevos trámites o servicios automatizados y mejorar los flujos de atención a los ciudadanos en los distintos canales de comunicación, en el caso que sean requeridos.

3.3.1. Metodología para desarrollos e integración de automatismos

El adjudicatario deberá definir y aplicar una metodología de trabajo para el desarrollo e integración de nuevos automatismos en la plataforma 012, que incluya, como mínimo, las fases de:

1. **Análisis:** identificación de necesidades y definición de requisitos funcionales y técnicos.
2. **Diseño:** elaboración de flujos, estructuras de automatismos y planes de integración con la plataforma existente.
3. **Desarrollo:** implementación de los automatismos conforme al diseño aprobado.
4. **Pruebas y validación:** verificación del correcto funcionamiento de los automatismos, flujos y canales integrados.
5. **Despliegue:** puesta en producción de los automatismos y seguimiento inicial para garantizar la correcta operación.

3.3.2. Servicios de desarrollo evolutivo

El adjudicatario deberá prestar servicios de desarrollo evolutivo orientados a:

- Mejorar y optimizar automatismos existentes.
- Incorporar nuevos trámites o servicios automatizados.
- Adaptar flujos de atención y canales según la evolución de la demanda.

3.3.3. Plan de evolución de la plataforma

El adjudicatario deberá presentar un **plan de evolución y crecimiento de la plataforma**, considerando los distintos elementos que la componen y su posible ampliación en función de los siguientes supuestos:

- Incremento eventual o definitivo del número de agentes.
- Incremento del número o complejidad de los automatismos.
- Aumento de la demanda en los distintos canales de comunicación (voz, chat, WhatsApp, etc.).

El plan deberá detallar las **componentes variables de la plataforma** y cómo se ajustarían o ampliarían en cada escenario de crecimiento, garantizando la continuidad y calidad del servicio.

3.3.4. Condiciones operativas de los desarrollos evolutivos bajo demanda

El desarrollo de nuevos automatismos, así como la mejora o adaptación de los existentes, tendrá la consideración de **servicio bajo demanda**, no incluido en el servicio recurrente de soporte, y se regirá por las siguientes condiciones:

- Cada desarrollo se tramitará mediante una solicitud específica, que dará lugar a la elaboración de un presupuesto detallado, basado en las tarifas máximas por hora de mantenimiento evolutivo definidas en el PCA.
- Las estimaciones de esfuerzo y coste tendrán carácter orientativo, no generando obligación económica alguna para NASERTIC hasta la aprobación expresa del presupuesto correspondiente.
- El adjudicatario deberá presentar, junto con la valoración económica, una descripción funcional y técnica, el alcance del automatismo, los canales afectados y un cronograma de ejecución.
- Los desarrollos se realizarán preferentemente en entornos de preproducción o laboratorio, y solo se desplegarán en producción tras la validación funcional por parte de NASERTIC.
- El plazo de ejecución comprometido será vinculante. El incumplimiento del mismo dará lugar a la aplicación de las penalizaciones previstas en el ANS, considerándose estas solicitudes como de Prioridad 4, salvo que se acuerde expresamente una prioridad distinta.
- Todas las solicitudes, desarrollos, validaciones y despliegues deberán quedar debidamente registrados y documentados, asegurando la trazabilidad completa y la posibilidad de auditoría posterior.

3.4. Nuevos servicios

El contrato deberá contemplar y dar soporte a la **incorporación progresiva de nuevos servicios de atención ciudadana** a la plataforma corporativa de atención omnicanal 012, ya sean servicios del Gobierno de Navarra, de organismos dependientes o de otras entidades públicas que puedan incorporarse durante la vigencia del contrato.

A estos efectos, se entenderá por nuevo servicio cualquier **nuevo ámbito funcional, trámite, unidad organizativa o servicio de atención** que deba ser atendido a través de la plataforma omnicanal, reutilizando la arquitectura, componentes y capacidades ya implantadas.

La incorporación de nuevos servicios deberá realizarse garantizando en todo momento la **continuidad operativa, la calidad del servicio, la seguridad de la información y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos**.

3.4.1. Alcance de la incorporación de nuevos servicios

La incorporación de nuevos servicios podrá incluir, entre otros aspectos:

- Alta y configuración de nuevos servicios o colas de atención en la plataforma.
- Definición y parametrización de flujos de atención omnicanal (voz, chat, correo electrónico, mensajería instantánea, bots).
- Configuración de IVR, reglas de enrutamiento y asignación por habilidades.
- Incorporación de nuevos trámites o consultas asociadas al servicio.
- Integración con sistemas de información del Gobierno de Navarra o de terceros, cuando sea necesario.
- Adaptación o desarrollo de automatismos y agentes virtuales asociados al nuevo servicio.
- Parametrización de informes y métricas específicas para el seguimiento del servicio incorporado.

En todo caso, la incorporación de nuevos servicios se realizará **sin alterar la arquitectura base** de la plataforma ni los principios técnicos definidos en el proyecto de implantación.

3.4.2. Metodología para la incorporación de nuevos servicios

El adjudicatario deberá aplicar una **metodología tipo**, similar a la prevista para la incorporación de nuevas entidades, que incluirá, como mínimo, las siguientes fases:

1. **Análisis funcional del servicio:** identificación de las necesidades del nuevo servicio, tipos de atención, canales requeridos, volumetría estimada y requisitos específicos.
2. **Revisión de requisitos técnicos e integraciones:** evaluación de necesidades de conectividad, integraciones con sistemas existentes y adaptación de automatismos o flujos.
3. **Configuración y parametrización de la plataforma:** configuración de canales, colas, flujos de atención, automatismos, perfiles y permisos necesarios para el nuevo servicio.

4. **Pruebas funcionales y validación:** ejecución de pruebas para verificar el correcto funcionamiento del servicio antes de su puesta en producción, incluyendo pruebas de carga cuando resulte necesario.
5. **Puesta en servicio y acompañamiento inicial:** activación del servicio en producción y soporte técnico y funcional durante la fase inicial de operación para garantizar su correcta adopción.

3.4.3. Impacto en licencias, consumos y capacidad

La incorporación de nuevos servicios podrá implicar ajustes en:

- Número de agentes o licencias necesarias.
- Volumetría de interacciones por canal.
- Consumos asociados a comunicaciones, bots u otros componentes.

Dichos ajustes se realizarán conforme a los **mecanismos de revisión, ampliación y compensación** previstos en el contrato, sin perjuicio de las bolsas de consumo inicialmente contratadas y de los criterios de ajuste definidos en el pliego.

3.4.4. Seguimiento y reporting de nuevos servicios

Los nuevos servicios incorporados deberán quedar plenamente integrados en los **mecanismos de reporting y seguimiento** del servicio 012, incluyendo:

- Informes de actividad y volumetría por servicio.
- Indicadores de calidad y cumplimiento de ANS.
- Métricas específicas que permitan evaluar el desempeño del servicio incorporado.

3.4.5. Condiciones operativas para la incorporación de nuevos servicios bajo demanda

La incorporación de nuevos servicios de atención ciudadana a la plataforma 012 tendrá la consideración de **servicio no recurrente y bajo demanda**, conforme a las previsiones económicas y de modificación contractual recogidas en el PCA, y se ajustará a las siguientes condiciones:

- Cada nuevo servicio será objeto de una solicitud formal, que implicará la elaboración de un presupuesto individualizado, en función del alcance funcional, los canales implicados, las integraciones necesarias y el esfuerzo de configuración o desarrollo requerido.
- Dichos presupuestos se calcularán conforme a los precios unitarios máximos establecidos en el PCA, sin que las estimaciones realizadas supongan compromiso de gasto alguno para NASERTIC hasta su aprobación expresa.

- El adjudicatario deberá responder a la solicitud de valoración dentro de los plazos definidos en el ANS, incorporando un plazo estimado de puesta en servicio, que tendrá carácter vinculante.
- Las actuaciones se realizarán prioritariamente en modalidad remota, utilizando los canales y herramientas corporativas acordadas, incluida la herramienta de gestión de incidencias.
- El incumplimiento de los plazos comprometidos dará lugar a la aplicación de las penalizaciones previstas en el ANS, considerándose estas solicitudes como de Prioridad 4, salvo indicación expresa en contrario por parte de NASERTIC.
- Todas las solicitudes, presupuestos, autorizaciones, configuraciones y resultados asociados deberán quedar registrados y documentados, garantizando la trazabilidad, transparencia y control económico del proceso.

3.5. Organización del servicio y canales de atención

El adjudicatario deberá garantizar la correcta prestación del servicio del Contact Center 012 mediante la adecuada organización de los recursos humanos, los canales de atención y las vías de comunicación, asegurando continuidad, eficiencia y calidad en la atención.

La propuesta del adjudicatario deberá incluir la descripción de los recursos disponibles, la forma de organizar su personal y los procedimientos operativos para la gestión de las interacciones con los usuarios:

- **Recursos humanos:** el adjudicatario contará con personal técnico y funcional suficiente para atender los distintos canales de comunicación y mantener el correcto funcionamiento de la plataforma. Se definirán roles y responsabilidades de manera clara, incluyendo la atención a incidencias, el soporte operativo y el seguimiento de solicitudes. Asimismo, se establecerá un plan de disponibilidad del personal, contemplando horarios de cobertura y procedimientos de escalado que garanticen la continuidad y eficiencia del servicio.
- **Canales de atención:** la propuesta deberá especificar los canales disponibles para la interacción con los usuarios, que podrán incluir voz, chat, correo electrónico, WhatsApp, aplicaciones u otros medios relevantes. Deberán definirse los procedimientos para la gestión de incidencias y solicitudes, asegurando su registro, seguimiento y resolución, así como los niveles de prioridad y los tiempos de respuesta asociados a cada tipo de petición.
- **Gestión y seguimiento del servicio:** el adjudicatario implementará mecanismos de control y seguimiento de la calidad del servicio, mediante indicadores de rendimiento, informes periódicos y revisiones de seguimiento. Se establecerán procedimientos de coordinación con Nasertic para la notificación y resolución de incidencias críticas, así como para la planificación de mejoras o cambios operativos. Todos los procesos garantizarán el registro y la trazabilidad de incidencias y solicitudes, asegurando transparencia y permitiendo auditorías del servicio.

En conjunto, la propuesta deberá detallar cómo se organizan los recursos, los canales y los procedimientos, de modo que el servicio se preste de manera continua, eficiente y con los niveles de calidad requeridos por el 012 y Nasertic.

3.6. Informes

El adjudicatario deberá garantizar la generación y entrega de informes periódicos que permitan a NASERTIC supervisar el desempeño del servicio, el uso de la plataforma y el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos. La propuesta del adjudicatario deberá detallar cómo se organizará la elaboración de los informes, su contenido, periodicidad y los mecanismos de acceso y exportación de los datos.

- **Informes periódicos mínimos:** se deberán proporcionar, al menos, informes de uso del servicio y de incidencias, incluyendo métricas por canal, interacción y agentes, así como el grado de cumplimiento de los SLAs establecidos. La periodicidad mínima de estos informes será mensual, sin perjuicio de que NASERTIC pueda solicitar informes adicionales según sus necesidades.
- **Características de los informes y métricas:** los informes deberán permitir la obtención de métricas e indicadores exportables relativos a la gestión de colas y accesibles desde la interfaz de trabajo en función de roles. Se garantizará la trazabilidad de los datos y sus modificaciones, registrando automáticamente fecha, usuario y cambios, así como herramientas de auditoría asociadas.

La solución deberá permitir generar informes en tiempo real, acumulados e históricos para todos los canales, incluyendo información sobre volúmenes, niveles de servicio, interacciones, agentes y otros indicadores relevantes, posibilitando la creación de agregados y estadísticas detalladas.

Se incluirán informes del ciclo de vida de los contactos, reflejando su recorrido completo: origen, destino, servicio, agente, cola, canal, sentido, fecha y hora de entrada, inicio y fin. Los informes estadísticos deberán poder exportarse al menos en formatos PDF, Excel y CSV, sin cabeceras que dificulten su explotación externa. También se deberá poder programar la generación automática de informes y su envío por correo electrónico.

- **Integración con herramientas de análisis externas:** El adjudicatario desarrollará los mecanismos necesarios para la exportación automatizada y desatendida de los datos de la plataforma de omnicanalidad hacia la plataforma Power BI de Nasertic, asegurando la conexión segura entre ambos sistemas y la actualización periódica de la información.

En conjunto, los informes deberán reflejar el desempeño de la plataforma y del servicio, facilitando el seguimiento, la toma de decisiones y la planificación de mejoras operativas, contribuyendo a garantizar la calidad, continuidad y eficiencia del servicio del Contact Center 012.

3.7. Formación

El adjudicatario deberá garantizar la formación adecuada de los usuarios y operadores de la plataforma 012, asegurando que dispongan de los conocimientos necesarios para utilizar correctamente las herramientas y funcionalidades del sistema. Para ello, deberá presentar un plan de formación mínima recurrente que contemple, como mínimo, una acción formativa anual.

El plan de formación incluirá sesiones sobre el uso y operación de la plataforma, orientadas a consolidar las competencias básicas de los usuarios y garantizar un manejo eficiente de los diferentes canales de comunicación y herramientas asociadas. Asimismo, se deberán impartir sesiones de formación sobre novedades funcionales o técnicas incorporadas al sistema, permitiendo a los usuarios adaptarse a las mejoras y actualizaciones. La formación sobre novedades podrá ser objeto de valoración adicional en los criterios cualitativos de adjudicación.

El adjudicatario será responsable de la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones formativas, asegurando la disponibilidad de materiales, recursos y soporte necesarios para que los usuarios puedan aprovechar al máximo las funcionalidades de la plataforma.

4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) define los compromisos mínimos de calidad, disponibilidad y continuidad del servicio de atención omnicanal objeto del presente contrato, incluyendo la plataforma Genesys, sus integraciones y los canales de comunicación asociados. Su finalidad es garantizar una prestación del servicio homogénea, eficiente, trazable y alineada con las necesidades operativas de NASERTIC y de las entidades a las que presta servicio.

NASERTIC mantiene firmes compromisos de calidad, disponibilidad y continuidad en la prestación de sus servicios de telecomunicaciones. A tal efecto, se establece en este pliego un marco común de referencia que permite medir, evaluar y asegurar de forma objetiva el nivel de servicio ofrecido por el adjudicatario, con independencia del modelo de gestión de incidencias finalmente adoptado.

El presente ANS incorpora un conjunto de parámetros, definiciones, indicadores y umbrales que serán de aplicación obligatoria en todos los casos, incluyendo, entre otros, los tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias, la clasificación por impacto, urgencia y prioridad, la disponibilidad operativa del servicio y la atención técnica en horario laboral durante 10 horas al día, 5 días a la semana (10x5)."

El adjudicatario podrá optar por integrarse en la herramienta corporativa de gestión de incidencias de NASERTIC (Service Desk) o bien utilizar su propia herramienta de ticketing. En ambos escenarios, las definiciones de incidente, impacto, urgencia, prioridades y compromisos de resolución establecidas en este pliego serán únicas y vinculantes, y servirán como base para la medición del cumplimiento de los ANS.

El cumplimiento de los niveles de servicio será objeto de seguimiento continuo y estará vinculado a los mecanismos de control, penalización, actuación y escalado definidos en los apartados 5 y 6 del presente pliego.

4.1. Parámetros de aseguramiento del servicio

Con el objetivo de establecer un marco común y uniforme para la medición y evaluación del nivel de servicio prestado, se definen a continuación los principales parámetros que regirán el aseguramiento del servicio. Estos indicadores permitirán valorar objetivamente la calidad del soporte ofrecido y garantizar la trazabilidad de las actuaciones sobre los sistemas objeto del presente contrato:

- **Incidente:** se entenderá por incidente cualquier evento no planificado que interrumpa, degrade o pueda poner en riesgo la calidad del servicio prestado. Los incidentes deben ser registrados y gestionados conforme a los protocolos definidos en este pliego.
- **Tiempo de resolución:** intervalo de tiempo comprendido entre la recepción del incidente por parte del adjudicatario y la completa restauración del servicio afectado. La restauración podrá realizarse mediante una solución definitiva o mediante una solución temporal o alternativa que asegure la continuidad operativa del servicio con niveles aceptables de calidad.

- **Clasificación de la prioridad de los incidentes:** La prioridad asignada a cada incidente dependerá de su urgencia (grado de impacto inmediato en la prestación del servicio) y de su impacto (alcance o número de usuarios/sedes afectadas). Se establecen cuatro niveles de prioridad, siendo la **Prioridad 1** la más alta y la **Prioridad 4** la más baja. Esta clasificación condiciona los tiempos de respuesta y resolución exigidos.

<i>Impacto</i>	<i>Descripción</i>
<i>Alto</i>	Afectación de más de un servicio o un servicio crítico
<i>Medio</i>	Afectación de un solo servicio
<i>Bajo</i>	Afectación de un usuario o grupo reducido de usuarios

<i>Urgencia</i>	<i>Descripción</i>
<i>Alta</i>	Interrupción total del servicio
<i>Media</i>	Degradación severa del servicio
<i>Baja</i>	Degradación leve o parcial del servicio

La matriz de prioridades queda establecida según el cruce entre la urgencia y el impacto, conforme a la siguiente tabla:

<i>Urgencia \ Impacto</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Alta</i>	Prioridad 1	Prioridad 1	Prioridad 3
<i>Media</i>	Prioridad 2	Prioridad 2	Prioridad 3
<i>Baja</i>	Prioridad 3	Prioridad 3	Prioridad 4

Servicios críticos

A efectos del cumplimiento del ANS, se consideran **servicios críticos o esenciales** aquellos cuya afectación, ya sea por interrupción total o degradación severa, puede tener un impacto elevado en la operativa de NASERTIC, de sus clientes o en el normal funcionamiento de la administración pública.

La criticidad de estos servicios se determina en función de los parámetros de **impacto** (número de usuarios o sedes afectadas) y **urgencia** (nivel de afectación del servicio), dando lugar a incidentes clasificados como Prioridad 1 o 2, conforme a la matriz establecida.

Entre los servicios considerados críticos o esenciales, de forma no limitante, se incluyen:

- Canal de Voz (llamadas entrantes/salientes, IVR, enrutamiento).
- Canales Digitales (Chat, WhatsApp, correo electrónico, formularios web).
- Bots y Automatización (Chatbot, Voicebot, integraciones con trámites).
- Integraciones con sistemas municipales y Gobierno de Navarra.
- Gestión del Conocimiento y Cuadros de Mando.
- Disponibilidad de la Plataforma Genesys Cloud y sus licencias.

Estos servicios resultan fundamentales para garantizar la continuidad operativa, la atención al ciudadano y el correcto funcionamiento de los sistemas clave de la organización.

Revisión y modificación de la prioridad

En caso de que alguna de las partes (NASERTIC o el adjudicatario) considere que la prioridad asignada a un incidente no refleja adecuadamente la urgencia o el impacto real del mismo, podrá solicitar su modificación. Esta solicitud deberá ir debidamente justificada.

Asimismo, si durante el transcurso de la atención de la incidencia se produce una variación significativa en las condiciones del incidente, el adjudicatario podrá solicitar un reajuste de la prioridad, siempre con la correspondiente argumentación y previa validación por parte de NASERTIC.

4.2. Horario de recepción de incidencias y actuación

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad del servicio de soporte técnico en un régimen de 10 horas al día, 5 días a la semana (10x5), en días laborables, excluyendo fines de semana y festivos.

Este horario será de aplicación tanto para la recepción de avisos de incidencia como para la ejecución de las acciones necesarias para su resolución, respetando el régimen 10x5 en días laborables según los niveles de prioridad definidos en el apartado 4.1.

Los incidentes podrán ser comunicados a través de los canales habilitados por NASERTIC o, en su caso, a través de los canales propios del adjudicatario, en función del modelo de gestión de incidencias adoptado. En cualquier caso, será responsabilidad del adjudicatario garantizar el registro, la trazabilidad y la correcta documentación de todas las incidencias, de acuerdo con los criterios, definiciones y prioridades establecidos en este pliego.

La correcta y puntual documentación de las incidencias será condición indispensable para la verificación del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y la aplicación de los mecanismos de seguimiento y penalización que resulten de aplicación.

4.3. Compromisos de resolución

El adjudicatario deberá cumplir con los tiempos máximos de resolución establecidos para las órdenes de trabajo (OT), en función de la prioridad asignada a cada incidente. Estos tiempos se consideran compromisos contractuales dentro del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y serán objeto de seguimiento por parte de NASERTIC.

La clasificación de prioridades y los tiempos asociados de resolución son los siguientes:

<i>Prioridad</i>	<i>Tiempos máximos de resolución</i>
<i>Prioridad 1</i>	3 horas
<i>Prioridad 2</i>	7 horas
<i>Prioridad 3</i>	24 horas
<i>Prioridad 4</i>	7 días naturales

En caso de que se implemente una solución provisional, la orden de trabajo (OT) asociada deberá ser cerrada, previa validación y confirmación por parte de NASERTIC, y se deberá abrir

una nueva OT independiente para el seguimiento y resolución definitiva del incidente. Esta nueva OT podrá tener asignada una prioridad diferente, ajustada a la naturaleza y urgencia del trabajo restante.

En todo caso, la solución provisional deberá ser validada por NASERTIC, y no exime al adjudicatario de continuar trabajando hasta alcanzar una resolución definitiva, en los plazos acordados o en los plazos adicionales expresamente autorizados por NASERTIC.

El incumplimiento de estos compromisos podrá dar lugar a la aplicación de penalizaciones conforme a lo establecido en el apartado 5 del presente pliego.

4.4. Gestión de Incidencias y Medición de ANS

NASERTIC dispone de una herramienta corporativa de gestión de incidencias (Service Desk) para el registro, seguimiento y control de las órdenes de trabajo. No obstante, el adjudicatario podrá optar por uno de los siguientes modelos de gestión, sin que ello suponga en ningún caso una modificación de los compromisos establecidos en el presente ANS:

a) Integración con Service Desk de NASERTIC

- Todas las incidencias y órdenes de trabajo se registrarán y gestionarán directamente en la herramienta corporativa de NASERTIC.
- La medición de los ANS se realizará sobre la base de los tiempos, estados y registros reflejados en dicha herramienta.
- Service Desk será la fuente única de referencia a efectos de seguimiento, control, auditoría y, en su caso, aplicación de penalizaciones.

b) Uso de herramienta propia del adjudicatario

- El adjudicatario podrá utilizar su propia herramienta de ticketing para la gestión de incidencias, debiendo habilitar los canales necesarios para la apertura de avisos (portal web, correo electrónico, teléfono u otros).
- En este escenario, el adjudicatario estará obligado a aplicar íntegramente las definiciones de incidente, impacto, urgencia, prioridades y tiempos de resolución establecidos en el presente pliego.
- La medición de los ANS se realizará a partir de los datos registrados en la herramienta del adjudicatario, siendo responsabilidad exclusiva de este la generación, veracidad y consistencia de los informes de nivel de servicio.
- El adjudicatario deberá remitir a NASERTIC informes periódicos de ANS, con una periodicidad mínima mensual, sin perjuicio de que puedan solicitarse informes con mayor frecuencia en caso de incidencias críticas o necesidades operativas.

Contenido mínimo de los informes de ANS

- Número total de incidencias abiertas, cerradas y pendientes.
- Clasificación de incidencias por prioridad (P1–P4).
- Tiempos medios y máximos de respuesta y resolución por prioridad.
- Porcentaje de cumplimiento de los ANS.

- Relación de incidencias críticas y acciones correctivas aplicadas.
- Disponibilidad del servicio (% de uptime).

Los informes deberán entregarse en formato PDF y Excel, siendo exportables para su integración en herramientas de análisis de NASERTIC (por ejemplo, Power BI).

NASERTIC se reserva el derecho de auditar en cualquier momento la información proporcionada, así como de solicitar aclaraciones, evidencias adicionales o accesos puntuales a la herramienta del adjudicatario, con el fin de verificar el correcto cumplimiento de los ANS.

5. PENALIZACIONES

El incumplimiento de los tiempos máximos de resolución establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), según lo estipulado en el apartado 4.3, dará lugar a la aplicación de penalizaciones económicas al adjudicatario. Estas penalizaciones tienen como objetivo garantizar el compromiso con los niveles de calidad exigidos por NASERTIC y asegurar la adecuada prestación del servicio.

Las penalizaciones se calcularán en función de la prioridad del incidente y del tiempo de retraso acumulado una vez superado el umbral establecido para cada nivel, conforme a la siguiente tabla:

<i>Prioridad</i>	<i>Tiempo máximo de resolución</i>	<i>Penalización por exceso</i>
<i>Prioridad 1</i>	3 horas	100 €/hora de retraso
<i>Prioridad 2</i>	7 horas	70 €/hora de retraso
<i>Prioridad 3</i>	24 horas	10 €/hora de retraso
<i>Prioridad 4</i>	7 días naturales	75 €/día natural de retraso

Para el cálculo de las penalizaciones se tomarán como referencia:

- Los tiempos registrados en la herramienta Service Desk de NASERTIC, en caso de integración.
- Los informes de ANS proporcionados por el adjudicatario, en caso de uso de herramienta propia, una vez revisados y validados por NASERTIC.

En caso de discrepancia o falta de información suficiente, NASERTIC podrá requerir aclaraciones adicionales o aplicar los criterios de penalización de forma preventiva hasta la completa verificación de los datos.

La cuantía total de las penalizaciones generadas durante el periodo de facturación será descontada directamente de la factura mensual correspondiente. NASERTIC se reserva el derecho de realizar revisiones adicionales y de exigir la aplicación retroactiva de penalizaciones si se detectan incumplimientos posteriores al cierre mensual.

El establecimiento de penalizaciones no exime al adjudicatario de su obligación de resolver las incidencias ni limita la posibilidad de que NASERTIC adopte otras medidas contractuales en caso de reiterados incumplimientos.

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El presente apartado define el procedimiento operativo para la gestión de incidencias y órdenes de trabajo (OT) derivadas de las tareas objeto del contrato, con el fin de garantizar una atención eficaz, trazable y conforme a los compromisos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Dicho procedimiento será de **aplicación común y obligatoria**, con independencia de que el adjudicatario opte por integrarse con la herramienta corporativa de gestión de incidencias de NASERTIC (Service Desk) o por utilizar una herramienta propia de ticketing. En ambos casos, el adjudicatario deberá garantizar, como mínimo, los mismos niveles de trazabilidad, control, documentación y medición del cumplimiento de los ANS definidos en este pliego.

Los estados de las órdenes de trabajo, los criterios de inicio, parada y reanudación del cómputo del ANS, los mecanismos de validación y las responsabilidades asociadas descritos en este apartado serán de obligado cumplimiento y deberán quedar debidamente reflejados en la herramienta de gestión de incidencias utilizada, cualquiera que esta sea.

Cuando el adjudicatario se integre con la herramienta corporativa de NASERTIC, el procedimiento se aplicará directamente sobre dicha plataforma. En el supuesto de utilización de una herramienta propia, el adjudicatario deberá implementar un procedimiento equivalente que permita a NASERTIC disponer de visibilidad suficiente, trazabilidad completa y capacidad de supervisión y verificación del servicio durante toda la vigencia del contrato.

6.1. Flujo de trabajo

Con el objetivo de garantizar la máxima agilidad, coordinación y eficacia en la tramitación de incidencias y solicitudes, se establecerá un canal de comunicación directo y operativo entre NASERTIC y el adjudicatario.

I. Escenario de uso de herramienta propia del adjudicatario

En el supuesto de que el adjudicatario utilice una herramienta propia de gestión de incidencias, deberá garantizar un flujo de trabajo equivalente al descrito para Service Desk, asegurando en todo momento:

- El registro inmediato de todas las incidencias comunicadas.
- La correcta clasificación de las incidencias conforme a las definiciones de impacto, urgencia y prioridad establecidas en el apartado 4 del pliego.
- El control de estados y tiempos de resolución conforme a los ANS.
- La documentación completa, verificable y auditable de todas las actuaciones realizadas.
- La disponibilidad de la información necesaria para la elaboración de los informes de nivel de servicio.

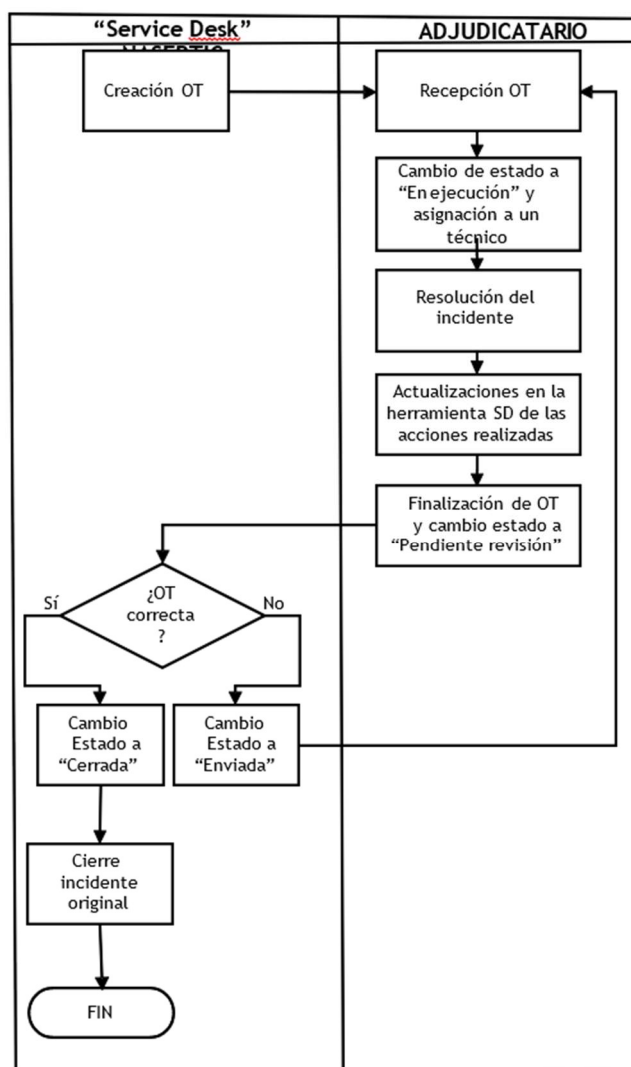
El adjudicatario deberá garantizar que NASERTIC disponga, mediante los mecanismos acordados, de la información necesaria para el seguimiento operativo y la verificación del cumplimiento de los ANS.

II. Escenario de integración con Service Desk

En caso de integración, el adjudicatario gestionará las incidencias y órdenes de trabajo a través de la herramienta corporativa “Service Desk (SD)” de NASERTIC, accesible en modalidad web, que permitirá el registro, consulta, actualización, seguimiento y cierre de las OT asignadas.

NASERTIC proporcionará al adjudicatario la formación inicial necesaria para el uso de esta herramienta, dirigida especialmente al Director de Proyecto designado por la empresa adjudicataria. Dicha formación incluirá los procedimientos de:

- Registro y clasificación de incidencias.
- Cambio de estado y asignación de las OT.
- Documentación de actuaciones técnicas.
- Cierre y validación de las OT.
- Criterios aplicables para la medición y control de los ANS.



6.2. Secuencia de actividades en las órdenes de trabajo (OT)

La secuencia operativa que se describe a continuación será de aplicación directa en caso de integración con la herramienta Service Desk de NASERTIC. En el supuesto de utilización de una herramienta propia, el adjudicatario deberá garantizar una secuencia equivalente, con estados funcionalmente análogos y con idénticos criterios de cómputo del ANS, trazabilidad, validación y cierre.

Para asegurar una gestión eficiente, trazable y alineada con los compromisos de calidad establecidos, la atención de incidencias seguirá la siguiente secuencia operativa:

1. **Generación de la OT:** NASERTIC generará la orden de trabajo en la herramienta “Service Desk” y la asignará al grupo del adjudicatario (técnicos y Director de Proyecto) con estado inicial “Enviada”. El sistema notificará por correo electrónico a los destinatarios, incluyendo toda la información relevante de la OT.
2. **Inicio del cómputo del ANS:** a partir del momento en que la OT pasa al estado “Enviada”, comienza a computarse el tiempo de resolución de acuerdo con el nivel de prioridad asignado.

Los datos mínimos que contendrá la OT serán:

- Usuario afectado.
 - Clasificación del incidente.
 - Sede y subsele afectada.
 - Prioridad asignada.
 - Elemento de configuración afectado (si aplica).
 - Descripción detallada de la incidencia.
3. **Asignación y ejecución:** el adjudicatario deberá cambiar el estado de la OT a “En ejecución” y asignarla a un técnico responsable. Si durante la intervención se produce un relevo del técnico asignado, dicho cambio deberá registrarse en la herramienta, asegurando la trazabilidad y responsabilidad de la intervención en todo momento.
 4. **Registro de actuaciones:** el técnico asignado iniciará los trabajos de resolución y deberá documentar en tiempo real todas las acciones realizadas. Podrá contactar con NASERTIC en caso de necesitar información adicional. De igual modo, el personal técnico de NASERTIC podrá contactar con el adjudicatario para seguimiento de la incidencia.
 5. **Cambio de estado a “Pendiente Revisión”:** una vez finalizados los trabajos, el técnico cambiará la OT al estado “Pendiente Revisión”, momento en el cual se detiene el reloj a efectos de cálculo del ANS.

6. **Documentación obligatoria para el cambio de estado:** el adjudicatario deberá cumplimentar los siguientes campos antes de realizar el cambio de estado:
 - Solución aplicada.
 - Resumen del cierre.
 - Técnico responsable.
 - Tipo de afectación (interrupción o degradación del servicio).
 - Indicador de si el trabajo es facturable o no.
 - Confirmación de notificación al cliente.
 - Fecha de dicha notificación.
7. **Campo “Solución”:** deberá contener toda la información técnica detallada que no esté recogida en otros campos, incluyendo:
 - Descripción de las tareas realizadas.
 - Pruebas efectuadas.
8. **Descripción técnica precisa:** se exigirá una descripción clara y precisa de todos los procesos llevados a cabo, incluyendo reconfiguraciones, reinicios, cambios de parámetros, etc. Además, deberá adjuntarse un log técnico de las actuaciones realizadas, especialmente en aquellos casos que afecten a sistemas centrales o servicios críticos.
9. **Validación de la OT por NASERTIC:** una vez recibida la OT en estado “Pendiente Revisión”, NASERTIC la evaluará. Si toda la información está completa y correcta, procederá a cambiar su estado a “Cerrada”. En caso contrario, devolverá la OT al estado “Enviada”, notificando al adjudicatario para su continuación conforme al procedimiento descrito.
10. **Control del tiempo (parada de reloj):** cualquier cambio de estado que implique detener el cómputo del tiempo para el ANS deberá ser previamente autorizado por NASERTIC, dejando constancia documental en la OT del motivo y de la persona autorizante. Las paradas no autorizadas serán consideradas como tiempo computable a efectos del ANS y podrán derivar en penalizaciones según lo establecido en el apartado 5.

Los cambios de estado que implican parada de reloj son:

- Causa externa
- En Observación
- Pendiente de NASERTIC
- Pendiente de revisión

ANEXO

Extracto del

Pliego técnico de Implantación (2024)

SUMINISTRO DE UNA SOLUCIÓN SOFTWARE
OMNISCANALIDAD PARA EL GOBIERNO DE
NAVARRA

Contenido

1.	OBJETO DEL PLIEGO Y ÁMBITO	3
2.	ALCANCE	4
	PLATAFORMA GENESYS	4
2.1.	INTEGRACIÓN CON RED TELEFÓNICA CONMUTADA	5
	PLATAFORMA DE AUTOMATIZACIÓN (BOTS).....	5
2.2.	SISTEMA DE TRANSCRIPCIÓN (TTS/STT)	5
2.3.	TRÁMITES GESTIONADOS POR EL SERVICIO 012	5
2.4.	INDICADORES DE COMUNICACIÓN.....	6
3.	DESCRIPCIÓN DE LAS NECESIDADES	7
3.1.	MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA.....	8
3.2.	INCORPORACIÓN DE NUEVOS AYUNTAMIENTOS	14
3.3.	DESARROLLO DE NUEVOS AUTOMATISMOS.....	16
3.3.1.	METODOLOGÍA PARA DESARROLLOS E INTEGRACIÓN DE AUTOMATISMOS.....	16
3.3.2.	SERVICIOS DE DESARROLLO EVOLUTIVO	16
3.3.3.	PLAN DE EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA	16
3.4.	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y CANALES DE ATENCIÓN.....	21
3.5.	INFORMES	22
3.6.	FORMACIÓN	23
3.7.	NUEVOS SERVICIOS.....	18
3.7.1.	ALCANCE DE LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS	18
3.7.2.	METODOLOGÍA PARA LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS	18
3.7.3.	IMPACTO EN LICENCIAS, CONSUMOS Y CAPACIDAD	19
	SEGUIMIENTO Y REPORTING DE NUEVOS SERVICIOS	19
4.	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	24
4.1.	PARÁMETROS DE ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO.....	24
4.2.	HORARIO DE RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACTUACIÓN	26
4.3.	COMPROMISOS DE RESOLUCIÓN	26
4.4.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y MEDICIÓN DE ANS	27
5.	PENALIZACIONES	29
6.	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS	30
6.1.	FLUJO DE TRABAJO	30
6.2.	SECUENCIA DE ACTIVIDADES EN LAS ÓRDENES DE TRABAJO (OT)	32
1	INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	3

2	OBJETO Y ELEMENTOS DE SUMINISTRO	4
2.1	OBJETO.....	4
2.2	ELEMENTOS DE SUMINISTRO	4
2.2.1	SOLUCIÓN: PLATAFORMA DE OMNISCANALIDAD	4
3	SOLUCIÓN: PLATAFORMA DE OMNISCANALIDAD.....	5
3.1	REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN.....	6
3.1.1	ARQUITECTURA Y SEGURIDAD.....	7
3.1.2	INTERFAZ USUARIO OPERADORES.....	7
3.1.3	USUARIOS Y ROLES	8
3.1.4	FICHA DE CONTACTO	9
3.1.8	CHATBOT/ VOICEBOT	11
3.1.9	CORREO ELECTRÓNICO.....	11
3.1.10	TRANSCRIPCIÓN	12
3.1.11	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	12
3.1.12	DISTRIBUCIÓN CARGA Y SEGUIMIENTO DE AGENTES	13
3.1.13	MÉTRICAS Y CUADROS DE MANDO	13
3.1.14	MARKETPLACE	14
3.1.15	INTEGRACIONES NATIVAS CON CRM.....	14
3.1.16	WORKFOCE MANAGEMENT	14
3.2	ALCANCE DE LOS TRABAJOS	15
3.2.1	FASE 1.....	15
3.2.1.1	MIGRACIÓN DEL CANAL DE VOZ	15
3.2.1.2	ALOJAMIENTO Y SEGURIDAD	15
3.2.1.3	CONFIGURACIÓN INTERFAZ DE OPERADOR Y FICHA DE CONTACTO	16
3.2.1.4	CANALES	17
3.2.1.5	GESTOR DE CONOCIMIENTO	18
3.2.1.6	CENTRALITA MUNICIPAL	19
3.2.1.7	CUADROS DE MANDO E INFORMES	20
3.2.1.8	INTEGRACIONES Y AUTOMATISMOS.....	21
3.2.1.9	ESTABLECIMIENTO DE COMUNICACIONES SEGURAS	21
3.2.1.10	ALMACENAMIENTO	21

1 INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO

La Comunidad Foral de Navarra ofrece servicios de atención ciudadana a los ayuntamientos que así lo deseen, a través del servicio telefónico asociado al número 012.

De esta manera, la ciudadanía puede obtener cualquier tipo de información municipal, mediante la interlocución con las personas encargadas de prestar atención telefónica, ubicadas en un Call center único, así como la realización de trámites, evitando desplazamientos a los locales municipales.

La utilización de una base de datos de gestión de conocimiento posibilita las respuestas a las cuestiones recibidas, y en el apartado de las tramitaciones, dada la diversidad de aplicativos de gestión municipal existentes en Navarra, los funcionamientos son variados: hay gestiones que pueden ser finalizadas de manera autónoma por el personal del equipo 012, otras son incluidas dentro del sistema municipal de gestión de expedientes para que sean resueltas por el personal del ayuntamiento, y en ayuntamientos pequeños con sistemas menos accesibles, se hace llegar diariamente mediante correo electrónico, una recopilación de los trámites requeridos.

Una parte representativa de las personas que utilizan el Servicio 012 está formada por personas de edad o aquellas que, por motivos de carencia de infraestructura o cultura tecnológica, no hacen uso de medios informáticos para interactuar con las páginas web municipales.

Debe indicarse que la atención telefónica realizada únicamente mediante personas ofrece calidez en el trato, pero hay periodos en los que, por concentración de campañas municipales, comienzo de cursos tras el verano u otros motivos, se recibe un número de llamadas muy superior a las que pueden ser atendidas por el equipo, con el consiguiente abandono de las mismas, lo que disminuye considerablemente la calidad del servicio.

2 OBJETO Y ELEMENTOS DE SUMINISTRO

2.1 OBJETO

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas consiste en la contratación de una solución de Contact Center, desarrollo de un Portal Web e integración de los servicios municipales, de acuerdo con el alcance y requerimientos técnicos y de servicio solicitados en el presente pliego de prescripciones técnicas. El alcance de los trabajos está previsto en dos fases, siendo objeto de contratación ambas fases, según se detalla en el *punto 3.2 Alcance de los trabajos* del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. De este modo, se podrá habilitar una solución que permita afrontar los retos de la comunicación interna y con la ciudadanía en las mejores condiciones.

2.2 ELEMENTOS DE SUMINISTRO

2.2.1 SOLUCIÓN: PLATAFORMA DE OMNISCANALIDAD

- A. Provisión y puesta en marcha de una solución de Omnicanalidad. La solución de Omnicanalidad propuesta por el licitador deberá cumplir con todos los requisitos técnicos y funcionales indicados en el punto 3.1 *Requisitos técnicos y funcionales de la solución de omnicanalidad* del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.
- B. Trabajos de consultoría, diseño, integración, licencias y configuraciones necesarios para dar respuesta a la implementación de requisitos técnicos y funcionales detallados en el punto 3.2 Alcance de los trabajos del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares que el licitador deberá abordar con la solución de omnicanalidad propuesta. Los trabajos se han definido en dos fases según se indican en el punto 3.2 Fase 1 y 3.3 Fase 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. Entre los trabajos a realizar entre ambas fases destacan:
 - Configuración y puesta en marcha de la solución según las necesidades definidas.
 - Integración en la solución de omnicanal con los trámites municipales gestionados por el equipo 012, para ponerlos a disposición de la ciudadanía a través de los diferentes canales.
 - Automatización de servicios municipales que permitan a los bots en los diferentes canales la tramitación de los servicios de manera autónoma.
 - Evolución de los actuales procesos según las posibilidades ofrecidas por la plataforma.
 - Instalación, puesta en marcha y documentación.
 - Mantenimiento de la solución y licencias durante la duración del contrato.

3 SOLUCIÓN: PLATAFORMA DE OMNICALIDAD

La solución software corporativa deberá permitir:

- **Facilitar a la ciudadanía el contacto con su ayuntamiento** mediante la adopción de una alternativa integral omnicanal para la atención ciudadana, ampliando el actual servicio telefónico, e incorporando nuevas vías de comunicación mediante una única plataforma integrada de Contact Center.
- **Ampliar el horario actual de atención del Servicio 012** que posibilite la atención a los ciudadanos de forma ininterrumpida (24 horas), gracias a la implantación de los nuevos canales con sus automatizaciones.
- Proporcionar **nuevos servicios digitales** mediante la utilización de asistentes virtuales, basados en Inteligencia Artificial (IA), con objeto de mejorar la accesibilidad de los servicios públicos digitales a los ciudadanos y empresas, en funcionamiento de manera continuada, evitando la dependencia de los horarios de disponibilidad del equipo de personas, y con capacidad de atención simultánea de múltiples consultas.
- **Reducir la brecha digital**, ampliando la cultura de utilización de los servicios digitales a través de canales más cercanos a la población como el teléfono móvil y chatbot a través de WhatsApp.
- **Atraer a los segmentos jóvenes** de población y fomentar el uso de los servicios municipales a ellos dirigidos, mediante la difusión de la información y tramitación de las inscripciones, utilizando para ello los canales a los que están habituados.
- Proporcionar a los agentes del Servicio 012 una **herramienta** donde dispongan **de** todas las **comunicaciones unificadas** en tiempo real y asociadas a las incidencias que las originaron, aumentando la eficacia del servicio, así como cuadros de mando que permitan a los gestores la monitorización del volumen de la actividad, tiempos de interacción con los usuarios, de respuesta, y otros indicadores importantes para evaluar y tomar decisiones estratégicas.
- Permitir asistir a los ciudadanos para la **realización de trámites de sus ayuntamientos** desde un portal web, en algunos casos dirigiéndoles al portal municipal y en otros, solicitando la información necesaria, de manera que se evite acudir de forma presencial.
- Enriquecer la **gestión del conocimiento** del Servicio 012 generando una base de datos con posibilidades de extracción y explotación de datos para lograr un adecuado dimensionamiento del servicio.
- **Servicio bilingüe** al menos en castellano y euskera. El euskera y el castellano son lenguas de servicio a la ciudadanía y por tanto la plataforma debe dar solución a dicha realidad.

La propuesta de Solución deberá ser autocontenida, incorporando todo el software que sea necesario para dar respuesta a los requisitos del presente pliego.

3.1 REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN

El desglose de los requisitos que se especifican en este documento responde a los requisitos técnicos y funcionales de la solución de omnicanalidad. Las especificaciones de requisitos han sido agrupadas en los siguientes apartados, debiendo la empresa adjudicataria garantizar que su propuesta de solución cubre la totalidad de los requisitos indicados como esenciales dentro de la siguiente organización:

- Arquitectura y seguridad
- Interfaz usuario operadores
- Usuarios y roles
- Ficha de contacto
- Enrutamiento
- Gestión canal de voz
- BOTs
- Chatbot/Voicebot
- Correo electrónico
- Transcripción
- Gestión de conocimiento
- Distribución carga y seguimiento de agentes
- Métricas y cuadros de mando
- Marketplace
- Integraciones nativas con CRM
- Workfoce management

La solución debe obligatoriamente cumplir con todos los requisitos esenciales en el momento de la licitación, aunque todos ellos no sean requeridos para cumplir con el alcance del proyecto según se define en el punto 3.2 *Alcance de los trabajos* del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

En caso de que la herramienta utilice algún software de terceros para cumplir con los requisitos técnicos y funcionales, dicho software deberá estar ya integrado y el licitador deberá demostrar la existencia de dicha integración.

A continuación, se recogen de forma desglosada por ámbito, el conjunto de requisitos que la plataforma debe cumplir de forma esencial.

3.1.1 ARQUITECTURA Y SEGURIDAD

La prestación de la solución se deberá basar en una arquitectura que cumpla los siguientes requisitos:

[Requisito 1 Esencial]

La plataforma tendrá una disponibilidad con un nivel de servicio de al menos el 99,9%.

[Requisito 2 Esencial]

Entorno multi-tenant de manera que diferentes tenants compartan los recursos y la infraestructura subyacente del sistema, pero mantienen una separación lógica de sus datos, configuraciones y personalizaciones.

[Requisito 3 Esencial]

El licitador deberá disponer al menos de las siguientes certificaciones:

- ISO 27001
- ISO 27017
- ISO 27018
- PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)

[Requisito 4 Esencial]

Las funcionalidades que ofrezca la solución deberán permitir ajustarse a lo expuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), en la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPD-GDD) y en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) a su nivel medio.

[Requisito 5 Esencial]

Cifrado de datos y de las comunicaciones mediante protocolos seguros, permitiendo asimismo proteger y monitorizar los accesos a los servicios en la nube pública.

[Requisito 6 Esencial]

Mecanismos de autenticación de tipo “doble factor” o similar, que permita garantizar que solo podrán acceder a ella usuarios autorizados.

[Requisito 7 Esencial]

Posibilidad de hacer Single Sign On (SSO) utilizando proveedores de identidad (IDP) de terceros (OKTA al menos) en base a estándares (SAML al menos)

[Requisito 8 Esencial]

La plataforma deberá registrar toda actividad realizada sobre la misma. Se deberán registrar los datos de acceso y las acciones realizadas. Estos registros de auditoría deberán ser accesibles por los usuarios con permiso para ello.

3.1.2 INTERFAZ USUARIO OPERADORES

Se desea un entorno unificado que optimice la experiencia de usuario y facilite el trabajo de los operadores.

Las características de la solución respecto a la plataforma de omnicanalidad son:

[Requisito 9 Esencial]

Deberá cumplir todos los requisitos de accesibilidad nivel A y AA de la norma WCAG 2.1 vigentes en cuanto a contenido web.

[Requisito 10 Esencial]

Interfaz Web accesible a través de los principales navegadores (necesariamente Microsoft Edge y Mozilla Firefox).

[Requisito 11 Esencial]

Navegación fluida e intuitiva.

[Requisito 12 Esencial]

Disponibilidad de idioma en castellano para los operadores de la plataforma.

[Requisito 13 Esencial]

Funcionalidades adaptadas a los permisos efectivos del usuario y rol.

[Requisito 14 Esencial]

Consola única donde los agentes podrán atender las solicitudes de forma centralizada a través de los diferentes canales ofrecidos.

[Requisito 15 Esencial]

Menú organizado para acceder a las funcionalidades y recursos ofrecidos en cada uno de los componentes que compongan la solución.

[Requisito 16 Esencial]

La funcionalidad podrá ser embebida en un aplicativo de tercero.

3.1.3 USUARIOS Y ROLES

La gestión de los diferentes perfiles que intervienen en la plataforma y su nivel de acceso, es un aspecto esencial que debe garantizar el respeto a la privacidad y el cumplimiento de la normativa. La solución debe reunir las siguientes características:

[Requisito 17 Esencial]

Capacidad de gestionar perfiles, roles y privilegios para el acceso a la plataforma.

[Requisito 18 Esencial]

Asignación de permisos en base a roles configurables.

[Requisito 19 Esencial]

Capacidad de modificar los permisos específicos de cada usuario sin variar su rol o cargo respectivo.

[Requisito 20 Esencial]

Posibilidad de adaptar las reglas de privacidad y el nivel de acceso de los usuarios.

[Requisito 21 Esencial]

Posibilidad de restringir el acceso a funcionalidades (módulos) de la plataforma en base al rol de los usuarios.

3.1.4 FICHA DE CONTACTO

[Requisito 22 Esencial]

Dispondrá de una ficha del contacto donde se pueden registrar los datos necesarios para dar servicio de valor añadido (Nombre, apellidos, etc.).

[Requisito 23 Esencial]

Lugar donde se almacene el histórico de todas las iteraciones que ese usuario ha tenido en el Contact Center independiente del canal.

[Requisito 24 Esencial]

Posibilidad de tipificar o codificar las iteraciones.

[Requisito 25 Esencial]

Posibilidad de que se muestre la ficha del usuario cuando se reconozca el contacto.

[Requisito 26 Esencial]

Datos históricos del contacto (Vista 360º).

3.1.5 GESTIÓN CANAL DE VOZ

[Requisito 27 Esencial]

La solución deberá soportar conexión directa del operador proveedor de las comunicaciones telefónicas del 012, prestación conocida como BYOC (Bring Your Own Carrier). Las llamadas podrán llegar al Contact Center a través de una conexión tipo BYOC o a través del enlace SIP Trunk establecido.

Las llamadas salientes podrán realizarse a través del Operador de Comunicaciones del 012. Bien sea directamente mediante la conexión BYOC o mediante SIP Trunk.

[Requisito 28 Esencial]

Sistema IVR con las siguientes capacidades:

- Funcionalidad DTMF. Permitir la creación de menús de opciones interactivos para guiar a los clientes a través de diferentes opciones y servicios disponibles
- Capacidad de TTS (Texto a Voz) en al menos, euskera y castellano
- Enrutamiento de llamadas. El IVR debe realizar el enrutamiento inicial de las llamadas entrantes según las opciones seleccionadas por el cliente. Esto puede incluir la transferencia a departamentos o agentes específicos basados en la selección del menú.
- Información automatizada. El IVR debe proporcionar información automatizada como horarios de atención, ubicación, detalles de productos o servicios, respuestas a preguntas frecuentes, entre otros.
- Recopilación de datos: El IVR puede recopilar y validar datos ingresados por los clientes, como números de cuenta, códigos de identificación, números de teléfono, entre otros, para facilitar el proceso de autenticación, enrutar adecuadamente la llamada o realizar un trámite.

- Permitir la creación de estructura de árbol dinámica con los menús de opciones bien sea mediante detección de tonos DTMF y a través de reconocimiento automático de voz (ASR) siempre con la posibilidad de utilizar tanto euskera como castellano.
- Capacidad “barge-in” para que el cliente no tenga que esperar al final del mensaje para indicar la opción del menú que quiere elegir.
- La solución deberá estar preparada para que, a futuro pueda disponer de herramientas de analítica de voz (análisis de emociones, detección de edad, procesos de segmentación o identificación a través de biometría de voz).

3.1.6 ENRUTAMIENTO

[Requisito 29 Esencial]

Posibilidad de aplicar reglas de enrutamiento en base a información de la ficha de usuario.

[Requisito 30 Esencial]

Enrutamiento de la llamada en base al:

- ANI (Número origen llamante)
- DNIS (Número destino llamado)
- Horario
- Habilidades.
- Las métricas del servicio como pueden ser el nivel del servicio, tiempo estimado de espera.
- Datos recogidos en el voicebot.

[Requisito 31 Esencial]

Capacidad para enrutamiento de llamadas a destinos alternativos tanto en modo operación normal o a modo de contingencia.

[Requisito 32 Esencial]

La herramienta deberá incluir todas las funcionalidades necesarias para la correcta gestión y balanceo de la carga de trabajo. En concreto:

- Monitorizar todas las comunicaciones, independientemente del canal, a fin de pronosticar y predecir la carga de trabajo de todos los canales.
- Optimización de los recursos durante la atención.

3.1.7 BOTs

[Requisito 33 Esencial]

Canal chat con una primera aproximación mediante soporte robotizado permitiendo la derivación a un agente en caso de que sea necesario. Bot en canal webchat, voicebot, whatsapp.

[Requisito 34 Esencial]

Atención automatizada mediante asistentes virtuales, bots, adaptados a las particularidades de cada canal, basados en Inteligencia Artificial con capacidades de procesamiento de lenguaje natural al menos en castellano. Se valorará especialmente la atención en euskera.

[Requisito 35 Esencial]

Chatbot basado en reglas, con transacciones con un sistema externo o con inteligencia artificial (IA).

[Requisito 36 Esencial]

Capacidad de resolver de forma autónoma consultas o dudas frecuentes programadas previamente.

[Requisito 37 Esencial]

Capacidad identificar la necesidad y proceder a la recogida de datos necesarios para las tramitaciones con los sistemas de gestión externos (municipales) u otros (GN).

3.1.8 CHATBOT/ VOICEBOT

[Requisito 38 Esencial]

Si el chatbot/Voicebot no sabe responder a la consulta del ciudadano posibilidad de derivar a un agente, el cual le seguirá atendiendo en el mismo chat (chatbot híbrido).

[Requisito 39 Esencial]

El chatbot/Voicebot podrá también derivar al ciudadano a otras Unidades de Gobierno de Navarra o ayuntamientos.

[Requisito 40 Esencial]

El chatbot/Voicebot será capaz de responder consultas informativas (por ejemplo: el horario de un ayuntamiento).

[Requisito 41 Esencial]

El chatbot/Voicebot será capaz de realizar la gestión completa de los trámites integrados en la plataforma omnicanal: reconocer el trámite que requiere el ciudadano, solicitar y reconocer los parámetros necesarios, y finalizar la gestión.

[Requisito 42 Esencial]

El chatbot/Voicebot remitirá a las sedes electrónicas de los ayuntamientos a los ciudadanos para realizar los trámites con autenticación fuerte en los casos que no puedan realizar la gestión directamente.

3.1.9 CORREO ELECTRÓNICO

[Requisito 43 Esencial]

Gestión del correo electrónico como otro canal más de omnicanalidad.

[Requisito 44 Esencial]

Trazabilidad de acciones en la recepción y respuesta de mensajes por correo electrónico por parte del operador.

[Requisito 45 Esencial]

Envío de correos a través de la plataforma de mensajería Exchange

[Requisito 46 Esencial]

Se podrán definir colas en función de las direcciones de correo electrónico de destino, según el asunto o el contenido del cuerpo.

[Requisito 47 Esencial]

Se podrá configurar confirmación/respuesta automática.

[Requisito 48 Esencial]

Posibilidad de generación de emails a partir de plantillas.

3.1.10 TRANSCRIPCIÓN

[Requisito 49 Esencial]

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

[Requisito 50 Esencial]

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

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

[Requisito 51 Esencial]

Búsqueda de transcripciones, a los usuarios con los permisos adecuados, en función de los campos del anterior punto:

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

[Requisito 52 Esencial]

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

3.1.11 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

[Requisito 53 Esencial]

Funcionalidades que permiten crear e incorporar contenido de ayuda a los agentes para la gestión de las interacciones.

- Se podrán crear artículos estructurados y jerarquizados por temas y categorías.
- Se dispondrá de un buscador sobre los artículos.

[Requisito 54 Esencial]

Repositorio único de contenidos y conocimiento en base a artículos de información, al cual se tenga fácil acceso mediante una herramienta o buscador, y que esté completamente integrado en la plataforma omnicanal.

[Requisito 55 Esencial]

Integrar información de políticas, procesos, procedimientos, operativas e instrucciones de trabajo, así como contenidos propios de cada unidad y preguntas frecuentes (FAQs).

[Requisito 56 Esencial]

Identificar y distinguir la información pública de la privada.

[Requisito 57 Esencial]

Proponer proactivamente artículos o argumentarios en función del contenido de la conversación, sea o no de voz.

3.1.12 DISTRIBUCIÓN CARGA Y SEGUIMIENTO DE AGENTES

[Requisito 58 Esencial]

Herramientas de gestión de colas y reglas de negocio de enrutamiento que permitan priorización, implementando lógicas de enrutamiento según disponibilidad y conocimientos de los agentes.

[Requisito 59 Esencial]

Gestión de carga de los componentes del equipo para derivar las solicitudes a aquellas personas con menor número de tareas asignadas, así como una asignación de agentes a los diferentes canales de atención.

[Requisito 60 Esencial]

Mostrar las solicitudes de servicio que han sido abandonadas por cualquier motivo, de manera que el equipo de atención pueda realizar acciones proactivas para contactar con la persona solicitante y proponerle la resolución de su necesidad.

3.1.13 MÉTRICAS Y CUADROS DE MANDO

[Requisito 61 Esencial]

El software suministrado proveerá configurados los Informes, paneles, métricas y cuadros de mando necesarios y deberá posibilitar la extracción y explotación de datos para estadísticas, control y monitorización tanto de la actividad como de los agentes.

[Requisito 62 Esencial]

Trazabilidad de los datos y de sus modificaciones (fecha, usuario, cambio). Registro automático de las modificaciones realizadas en los datos y herramientas de auditoría.

[Requisito 63 Esencial]

La plataforma dispondrá de una API para el acceso a los datos, para un tratamiento o exportación posterior desde otros sistemas

Requisito 64 Esencial]

El módulo de informes deberá disponer de las siguientes capacidades y para todos los canales:

- Permitirá obtener informes en tiempo real, acumulados e históricos para todos los canales.
- Permitirá obtener información de volumetrías, niveles de servicio, información sobre las interacciones, sobre los agentes, etc. Permitiendo la creación de agregados.
- Se podrán obtener informes de Ciclo de Vida de Contacto. Informes detallados del recorrido completo del contacto: origen, destino, servicio, agente, cola, canal, sentido, fecha y hora entrada, fecha y hora de inicio y fin.
- Los informes estadísticos se podrán exportar al menos en PDF, Excel y csv. Se

podrá exportar los datos para explotarse externamente por lo que se deberá evitar incluir cabeceras innecesarias que obliguen a un procesamiento previo.

- Se podrán obtener estadísticas de uso de los recursos de la plataforma: canales, llamadas, minutos, extensiones, etc, tanto para llamadas entrantes como salientes, en tiempo real e histórico.
- Se podrá programar la generación automática de informes y su envío a través de correo electrónico.

3.1.14 MARKETPLACE

[Requisito 65 Esencial]

La solución deberá tener disponible un marketplace que permita acceder a una amplia variedad de productos y servicios de cara a su implementación futura.

3.1.15 INTEGRACIONES NATIVAS CON CRM

[Requisito 66 Esencial]

La solución deberá estar integrada de manera nativa al menos con los principales CRM del mercado como son Microsoft Dynamics, Salesforce y Zendesk. Dicha integración deberá estar certificada o avalada por los fabricantes de los CRM.

3.1.16 WORKFOCE MANAGEMENT

[Requisito 67 Esencial]

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

[Requisito 68 Esencial]

Automatización de turnos de trabajo

[Requisito 69 Esencial]

Planificación de tareas en base a la carga esperada.

3.2 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

Los diferentes trabajos a abordar dentro del alcance se han planteado en dos fases que se detalla a continuación:

3.2.1 FASE 1

Dentro de los trabajos a desarrollar por el integrador en la fase 1 están todos los trabajos relativos a la provisión y puesta en marcha de una solución de Ominicanalidad; consultoría, diseño, integraciones y configuraciones necesarias para la correcta adopción de la solución por el servicio

012. A continuación, se desgranar los principales trabajos.

3.2.1.1 MIGRACIÓN DEL CANAL DE VOZ

- Migración de la numeración del 012 disponible, concretamente su numeración pública con el DDIs contratado en la solución de Contact Center propuesta, siendo el titular de los mismos Gobierno de Navarra. Se deberá disponer de un mínimo de 42 canales SIP trunk, que podrán ser ampliados si la demanda lo requiere.
- Conectividad a través de SIP Trunk sobre VPN o equivalente entre las centralitas municipales y la plataforma de contact center siempre que sea posible o reenvío de las llamadas a través de la Red de Telefonía Pública como último recurso.

3.2.1.2 ALOJAMIENTO Y SEGURIDAD

A continuación, se detallan todas las características mínimas necesarias y sus configuraciones para cumplir con los requerimientos de alojamiento y seguridad dentro del alcance de los trabajos.

- La solución de Contact Center se debe ofrecer en modo servicio (SaaS) en nube mantenida por fabricante. Es decir, todas las labores de instalación, mantenimiento y operación básicas del producto deben ser responsabilidad del fabricante, no del adjudicatario.
- La plataforma SaaS se albergará en un DataCenter en la Unión Europea para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente.
- La solución deberá cumplir todos los requisitos de accesibilidad nivel A y AA de la norma WCAG 2.1 vigentes en cuanto a contenido web.
- La solución tendrá una disponibilidad con un nivel de servicio de al menos el 99,9%.

- La solución deberá cumplir con las medidas de seguridad definidas por el ENS, para una categorización de nivel MEDIO del anexo II para las 5 dimensiones CIDAT.
- La solución será configurada en modo multi-tenant para que ante la incorporación de nuevos servicios los diferentes tenants compartan los recursos y la infraestructura subyacente del sistema, pero mantienen una separación lógica de sus datos, configuraciones y personalizaciones.
- Durante la implantación de la fase 1 se dispondrá de un entorno de pruebas y/o de preproducción, donde se puedan realizar pruebas previas a los cambios programados en el servicio.
- Configuración y cifrado de datos. Las comunicaciones se establecerán mediante protocolos seguros, permitiendo asimismo proteger y monitorizar los accesos a los servicios en la nube pública.
- Configuración de autenticación con “doble factor” o similar, que permita garantizar que solo podrán acceder a ella usuarios autorizados.
- Configuración del registro de actividad realizada sobre la misma. Se deberán registrar los datos de acceso y las acciones realizadas. Estos registros de auditoria deberán ser accesibles por los usuarios con permiso para ello.

3.2.1.3 CONFIGURACIÓN INTERFAZ DE OPERADOR Y FICHA DE CONTACTO

A continuación, se detallan todas las características mínimas necesarias y sus configuraciones para cumplir con los requerimientos de interfaz de operador dentro del alcance de los trabajos.

- Interfaz de operador deberá ser en entorno web compatible con los navegadores Microsoft Edge y Mozilla Firefox.
- Interfaz de operador deberá estar disponible al menos en idioma castellano, valorándose que pueda estar disponible en euskera.
- Configuración de los usuarios y roles necesarios.
- Configuración de la consola de agentes para que puedan atender las solicitudes de forma centralizada a través de los diferentes canales ofrecidos.
- Se ofrecerá una ficha de contacto donde se pueden registra si el trámite lo requiere de los datos necesarios para dar servicio de valor añadido (Nombre, apellidos, etc.).
- Configuración del árbol de tipificación de iteraciones.
- Configuración de las reglas de enrutamiento en base a información de la iteración de usuario.
- Vista de la ficha del usuario cuando se reconozca el contacto, así como sus datos históricos de contacto.
- Configuración de envío SMS de notificación que permita al operador notificar cualquier información al solicitante.

- Configuración de envío de emails que permita al operador notificar cualquier información al solicitante.
- Configuración de la categorización de llamadas por parte del operador, así como la ficha de cierre de llamada, indicando el tipo de resolución.

3.2.1.4 CANALES

A continuación, se detallan todas las características mínimas necesarias y sus configuraciones para cumplir con los requerimientos de los canales a implantar dentro del alcance de los trabajos.

La solución de omnicanalidad deberá disponer de canal de voz, como canales digitales; ChatBot, WhatsApp, correo electrónico y formulario de consultas. Todos los canales se integrarán en una misma gestión de Omnicanalidad con un único motor de enrutamiento.

- Canales de voz:
 - Enrutamiento de llamadas. La solución debe realizar el enrutamiento inicial de las llamadas entrantes según las opciones seleccionadas por el cliente. Esto puede incluir la transferencia a departamentos o agentes específicos basados en la selección del menú.
 - Se deberán crear opciones de menú interactivas (DTMF) para guiar a los clientes a través de diferentes opciones y servicios disponibles.
 - La solución permitirá la definición de mensajes precargados en castellano y euskera de bienvenida, despedida, horarios de atención, lectura de LOPD, etc... Estos mensajes serán configurados y cargados por el licitador en primera instancia, permitiendo a usuarios con permisos suficientes su configuración y actualización.
 - Configuración de la información automatizada. La solución debe proporcionar información automatizada como horarios de atención, ubicación, detalles de productos o servicios, respuestas a preguntas frecuentes, entre otros. Parametrización de horarios y fechas de activación de los mensajes, según canales.
- Canales digitales
 - Formulario de consultas
 - Definición de formularios web que permitan la creación de consultas para su gestión y resolución por parte del equipo 012.
 - ChatBot
 - Texto de bienvenida EU/ES.
 - Opción de visualización política de privacidad EU/ES.
 - Configuración de la información automatizada. La solución debe proporcionar información automatizada como horarios de atención, ubicación, detalles de productos o servicios, respuestas a preguntas frecuentes, entre otros.

- Se deberán crear opciones de menú interactivas para guiar a los clientes a través de diferentes opciones y servicios disponibles.
- Automatización de los servicios integrados en la plataforma detallados en el punto 3.2.8 del Presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. El ChatBot solicitará todos los parámetros necesarios para la tramitación del servicio de manera automatizada.
- WhatsApp
 - Texto de bienvenida EU/ES.
 - Opción de visualización política de privacidad EU/ES.
 - Se deberán crear opciones de menú interactivas para guiar a los clientes a través de diferentes opciones y servicios disponibles.
 - Configuración de la información automatizada. La solución debe proporcionar información automatizada como horarios de atención, ubicación, detalles de productos o servicios, respuestas a preguntas frecuentes, entre otros.
 - Automatización de los servicios integrados en la plataforma detallados en el punto 3.2.8 del Presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. El WhatsApp solicitará todos los parámetros necesarios para la tramitación del servicio de manera automatizada.
- Correo electrónico
 - Gestión del correo electrónico como otro canal más de omnicanalidad.
 - Definición de plantillas de respuesta automática.
 - Trazabilidad de acciones en la recepción y respuesta de mensajes por correo electrónico por parte del operador.
 - Envío de correos a través de la plataforma de mensajería.
 - Se podrán definir colas en función de las direcciones de correo electrónico de destino, según el asunto o el contenido del cuerpo.
 - Se podrá configurar confirmación/respuesta automática.
 - Posibilidad de generación de emails a partir de plantillas.

3.2.1.5 GESTOR DE CONOCIMIENTO

A continuación, se detallan todas las características mínimas necesarias y sus configuraciones para cumplir con los requerimientos de interfaz de operador dentro del alcance de los trabajos.

- Creación del repositorio único de contenidos y conocimiento completamente integrado en la plataforma omnicanal.
 - Se podrán crear artículos estructurados y jerarquizados por temas y categorías.
- Integrar información de políticas, procesos, procedimientos, operativas e instrucciones de trabajo, así como contenidos propios de cada unidad y preguntas frecuentes (FAQs).

- Definición y puesta en marcha de herramientas de optimización y búsqueda de artículos.
- Identificar y distinguir la información pública de la privada.
- Proponer proactivamente artículos o argumentarios en función del contenido de la conversación, sea o no de voz.

3.2.1.6 CENTRALITA MUNICIPAL

Se deberá proporcionar el servicio automatizado de asistencia para la sustitución de las personas a cargo de la atención de solicitudes de contacto telefónico con el personal o áreas de los ayuntamientos y Gobierno de Navarra.

Se creará un desvío de las llamadas del número del ayuntamiento que serán atendidas por un asistente virtual que solicitará el nombre de la persona o área con la que se desea contactar. En caso de resolverlo, preguntará el motivo de la llamada y la derivará a la extensión interna correspondiente indicando al interlocutor, de forma previa el motivo declarado, permitiendo aceptar o rechazar la misma.

En caso de rechazo o ausencia de interlocutor, enviará un correo electrónico indicando el motivo de la llamada y el teléfono llamante. Se valorará que la solución pueda transcribir el motivo de la llamada a texto para ser enviado al ayuntamiento, dicho mensaje deberá ser transcrito en euskera o castellano según el idioma elegido.

Para ello, se deberá crear un módulo de gestión integrado en la herramienta de omnicanalidad que permita la configuración de las áreas/personas/horarios de atención que el servicio automatizado de asistencia gestione por ayuntamiento. Así como los mensajes de bienvenida, respuesta en caso de ser aceptada o rechazada la llamada, así como en caso de estar fuera del horario de atención.

Se deberá disponer de una agenda telefónica de contactos municipales para el desvío de llamadas por parte de los operadores de 012.

3.2.1.7 CUADROS DE MANDO E INFORMES

A continuación, se detallan todas las características mínimas necesarias y sus configuraciones para cumplir con los requerimientos de cuadros de mandos e informes dentro del alcance de los trabajos.

- Obtención de métricas e informes exportables relativos a la gestión de las colas, accesibles desde la interfaz de trabajo en base a roles.
- Trazabilidad de los datos y de sus modificaciones (fecha, usuario, cambio). Registro automático de las modificaciones realizadas en los datos y herramientas de auditoria.
- Permitirá obtener informes en tiempo real, acumulados e históricos para todos los canales.
- Permitirá obtener información de volumetrías, niveles de servicio, información sobre las interacciones, sobre los agentes, etc. Permitiendo la creación de agregados.
- Se podrán obtener informes de Ciclo de Vida de Contacto. Informes detallados del recorrido completo del contacto: origen, destino, servicio, agente, cola, canal, sentido, fecha y hora entrada, fecha y hora de inicio y fin.
- Los informes estadísticos se podrán exportar al menos en PDF, Excel y csv. Se podrá exportar los datos para explotarse externamente por lo que se deberá evitar incluir cabeceras innecesarias que obliguen a un procesamiento previo.
- Se podrán obtener estadísticas de uso de los recursos de la plataforma: canales, llamadas, minutos, extensiones, etc, tanto para llamadas entrantes como salientes, en tiempo real e histórico.
- Se podrá programar la generación automática de informes y su envío a través de correo electrónico.

El adjudicatario deberá desarrollar y parametrizar los siguientes informes periódicos que serán enviados periódicamente a los responsables del servicio. Dichos informes deberán ser parametrizables en la periodicidad de envío, destinatarios y cabeceras (textos identificativos y logos). En dichos informes se incluirán parámetros técnicos (porcentajes de saturación, tiempos medios de atención y espera, picos de llamadas, etc).

El adjudicatario desarrollará los mecanismos de exportación y carga de la información de la solución de omnicanalidad sobre la plataforma de PowerBi. Dicha exportación y carga en PowerBI será automatizada y desatendida.

Sobre PowerBi el adjudicatario generará y entregará para el despliegue en su plataforma los siguientes informes con información mensual (dentro de los primeros 7 días naturales del mes siguiente), comparada con el mismo período del año anterior:

- Llamadas de Gobierno de Navarra recibidas por temas, EELL y departamentos.
- Nº de llamadas por franja horaria y personal atendiendo en cada una de ellas.
- Tiempos de atención y de espera.
- Llamadas perdidas.
- Llamadas resueltas por automatismos.
- Llamadas no resueltas y derivadas a equipo 012 o EELL.

3.2.1.8 INTEGRACIONES Y AUTOMATISMOS

El sistema deberá integrarse con sistemas de gestión municipal permitiendo que desde los canales de webchat, voicebot y whatsapp se puedan realizar trámites de manera desatendida.

Las integraciones se realizarán en dos vías:

- Vía servicios web api/rest o soap. La documentación de dichos servicios web, así como el acceso a los entornos de desarrollo y preproducción será facilitado en fase de proyecto al adjudicatario para su correcto desarrollo e integración.
- Vía email o apunte en el PAE de la EELL: el sistema generará una notificación vía email por cada petición a las EELL con la información necesaria para la realización del trámite.

El funcionamiento del bot que se plantea es el indicado en el *punto 3.2.1.4 Canales* del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares en el que el bot solicitará a la persona interesada la información necesaria para cada trámite, de manera de que el bot pueda realizar la tramitación de forma autónoma. En caso de que no pueda resolverse de forma autónoma, porque exista algún problema de conexión con los servicios ofrecidos por las EELL o que dichos servicios no están implementados en la parte de las EELL, el sistema generará una notificación vía email por cada petición a las EELL con la información necesaria para la realización del trámite.

3.2.1.9 ESTABLECIMIENTO DE COMUNICACIONES SEGURAS

Definición de las comunicaciones necesarias con GN y los proveedores de servicios municipales, para lo que se establecerán comunicaciones privadas y cifradas, tipo VPN Sitio a Sitio, entre la nube en la que se aloje la solución y los sistemas de información requeridos alojados en GN y proveedores de servicios municipales:

- La configuración de la VPN de sitio a sitio se realiza mediante servidores VPN, será específica para cada conexión y de común acuerdo entre las partes.
- El tráfico se cifra mediante un túnel IPSEC (VPN) con cabeceras ESP.
- El acceso está filtrado mediante reglas de red (origen, destino y protocolos permitidos) e IPS (prevención de intrusiones y tráfico malicioso).

Para el funcionamiento de las centralitas municipales se establecerán conexiones privadas entre la centralita de la solución y las centralitas municipales, si así lo permite las centralitas municipales. En ese caso, el tráfico entre la centralita municipal, la solución de omnicanalidad y los operadores de 012 debe realizarse sin coste de llamada.

3.2.1.10 ALMACENAMIENTO

El licitador deberá suministrar un almacenamiento ilimitado para todas las comunicaciones realizadas durante el periodo de vigencia del contrato y durante esté en funcionamiento el servicio, independientemente de lo que marca la legislación existente en materia de Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y en la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPD-GDD).

El acceso a las grabaciones deberá ser menor de 10 segundos para las grabaciones del último año.