

Plec Tècnic per a la contractació del servei d'una plataforma de central de trucades pel Parc Sanitari Pere Virgili

Expedient: 25/291

Sumari

1	Antecedents	0
2	Objecte de la contractació	0
3	Abast del projecte.....	1
	3.1 Ubicacions	1
	3.2 Telefonia.....	1
	3.3 Esquema i volumetries.....	2
4	Requeriments obligatoris del Call Center	2
5	Definició del servei	5
6	Execució del projecte	5
	6.1 Organització i pla de posada en marxa del servei.....	5
	6.2 Comitè de direcció	5
	6.3 Planificació del projecte	7
	6.4 Pla de proves.....	7
	6.5 Pla de riscos i accions previstes	7
	6.6 Pla de formació.....	8
	6.7 Pla de devolució del servei	8
	6.8 Acceptació de la instal·lació.....	8
	6.9 Hores de suport tècnic.....	9
	6.10 Requeriments d'execució.....	9
	6.11 Condicions particulars.....	9
	6.12 Documentació final de la instal·lació.....	9
	6.13 Propietat dels treballs	10
7	Acords de Nivell de Servei	11
8	Desenvolupament del projecte	12
9	Altres consideracions	13
	9.1 Temps d'implantació.....	13
	9.2 Penalitzacions	13
	9.3 Confidencialitat	13
	9.4 Normatives legals	13
	9.5 Idioma.....	14
	9.6 Condicions de garantia	14

1 Antecedents

L'activitat principal del Parc Sanitari Pere Virgili (en endavant, PSPV) és la prestació de serveis assistencials (atenció Intermitèdia i primària), d'investigació i docència.

Actualment el PSPV disposa d'un servei de Call Center al núvol que gestiona els tres Centres d'Atenció Primària i un CUAP (Centre d'Urgències Atenció Primària).

Per tal de donar continuïtat a aquests servei, s'inicia el procés de contractació que ens ocupa amb l'objectiu de seleccionar la proposta tècnica i econòmica més avantatjosa.

2 Objecte de la contractació

El present plec inclou les especificacions tècniques per a la contractació d'una plataforma central de trucades en el núvol per la gestió de trucades entrants i sortints dels diferents serveis del Parc.

Així doncs, l'objecte de l'expedient, és:

- La contractació d'un servei al núvol d'una plataforma de Central de Trucades i que doni servei als centres d'atenció primària i als serveis de citació de la discapacitat i la dependència.
- Actualitzar la comunicació entre els tipus de usuaris i el PSPV perquè siguin fluides, ràpides i per diferents canals, evitant temps d'espera i la pèrdua de trucades.
- Ampliar el nombre de canals de comunicació entre els usuaris i el PSPV (Multicanalitat).
- Facilitar la gestió i configuració de la plataforma.
- Reduir el risc d'aturada del servei i garantir la continuïtat.
- Disposar de les dades sobre l'activitat en temps real.
- Escalables segons les necessitats del PSPV.

S'estima un nombre d'agents simultani de 25 agents (aquesta quantitat és susceptible de variar en funció dels serveis adherits i de la situació epidemiològica).

3 Abast del projecte

L'abast del present plec d'especificacions tècniques contempla els següents aspectes:

3.1 Ubicacions

El PSPV consta de:

- Atenció Intermèdia:
 - Hospital Sòcio-sanitari de 366 llits.
 - Hospital de Dia de 37 places.
 - 4 Equips de Hospitalització a domicili.
 - 2 Equips de PADES.
 - Servei de Valoració de Grau de la Dependència i Discapacitat.
 - Consultes externes (EAIAS).
- Atenció Primària:
 - CAP Larrard
 - CAP Vila Olímpica
 - CAP Barceloneta
 - CUAP Gracia
 - Consultes Externes (CEX) de l'Esperança (ubicat a l'interior de l'Hospital de l'Esperança)

3.2 Telefonía

A nivell de Telefonía tenim:

- Atenció Intermèdia:
 - 1 Call Center amb dos pilots o capçaleres: EVO/SEVAD.
 - La centraleta principal del PSPV: repcepciona trucades i les deriva, facilita informació bàsica de localització i altres temes mes concrets. Tot i que actualment funciona com operadora de centraleta i no forma part de cap Call Center, es voldria integrar-la com agent.
- Atenció Primària:
 - Call Center CAP Larrard.
 - CUAP Gracia.
 - Consultes Externes (CEX) del l'Hospital de l'Esperança.
 - Call Center CAP Vila Olímpica.
 - Call Center CAP Barceloneta.

Pel que el rol dels agents es limiten a rebre trucades per a cita prèvia o tasques administratives i realitzen trucades a usuaris

3.3 Esquema i volumetries

A la següent taula es mostra el volum de trucades rebudes durant l'any 2024 i 2025:

Ubicació	Trucades rebudes		Visites ¹
	2024	2025	
Atenció Primària			
CAP Larrard	118.201	119.121	291.552
CAP Vila Olímpica	91.656	82.443	235.441
CAP Barceloneta	60.646	60.150	102.679
Atenció Intermèdia			
EVO/SEVAD	9.114	7.041	
OPERADORA	33.437	35.465	

¹La darrera columna mostra les visites anuals de cada centre per donar una estimació del volum d'activitat.

4 Requeriments obligatoris del Call Center

Tenint en compte que la plataforma demanada té multitud de serveis a oferir, que poden incloure multillicenciament, hores de programació i quantitat d'agents, es defineixen els requeriments i configuració mínims en que es basa aquest Plec.

La plataforma de Call Center que es requereix ha d'estar enfocada a donar un millor servei a l'usuari, que faciliti la comunicació i la garanteixi. Els requeriments mínims que ha d'integrar són:

1. Omnicanalitat
 - a. SMS.
 - b. Correu electrònic.
 - c. WebXat.
 - d. Videotrucada.
 - e. Missatgeria instantània (Whatsapp, etc...).
 - f. Xarxes Socials (Facebook, Twitter, Instagram, etc...).
 - g. Assistent virtual: possibilitat de configurar un bot conversacional o bot xat, per resoldre informacions repetitives i ser capaç, per exemple, de poder demanar cita, amb una sola eina. Caldrà incloure packs de VeuBot, de XatBot .

Els serveis de multicanalitat hauran d'estar integrats de manera que l'agent en la mateixa pantalla pugui interactuar amb qualsevol dels canals disponibles.
2. Trucada
 - a. Prioritzar per cua, agent o campanya.
 - b. Retrucada manual, automàtica i programada.
 - c. Gravació de la trucada:
 - i. Enregistrament activa i passiva, xifrat AES-256, marca daigua i traçabilitat completa conforme a normativa PCI i RGPD.

- ii. Diferents modalitats de gravació: permanent de forma sistemàtica per totes les trucades entrants i sortints, selectiva (selecció trucades a grups, agents, usuaris per controlar la qualitat del servei o grabar algunes converses), a demanda (gravar parts de trucades com confirmació de visita.
- iii. Unica aplicació accessible via web per facilitar la localització fàcil i ràpida de les gravacions.
- iv. Classificar arxius d'àudio amb categories prèviament definides.
- v. Emmagatzematge únicament limitat a la mida del disc.
- vi. Còpies de seguretat a repositoris externs juantement amb l'activitat amb registre d'accés.
- vii. Configuració alarmes i avisos per inactivitat total o d'extensió, falta d'espai al disc, problemes de connexió a la base de dades, ... que permetin vigilar el bon funcionament de les gravacions.
- viii. Mòdul de informes que permeti analitzar les gravacions per obtenir una visió global del funcionament del servei i una eina per supervisar la qualitat de les comunicacions.
- d. Traçabilitat de les comunicacions (històric).
- e. Classificació final de la trucada mitjançant etiquetes.
- f. Possibilitat de disposar de parametritzar criteris de distribució segons major temps lliure, perfil de l'agents, urgència de la transferència, contacte VIP, dirigir la trucada entrant de l'usuari o la programació de retrucades al darrer agent que l'ha atès.
- g. Devolució de la trucada: automàtica, personalització del número, prioritització en cua, des de la Web per millorar l'experiència de l'usuari.
- h. Xifrat TLS/SRTP a les comunicacions de veu.
- i. Transferència de trucades internes des del Call Center a extensions internes de la centralita OXE així com atendre trucades internes de la OXE al Call Center.

3. Accés a les dades

- a. Informes en temps real de trucades rebudes, ateses, perdudes i estadístiques dels agents.
- b. Accés a les bases de dades del licitador on estiguen emmagatzemades les dades del PSPV.
- c. Capacitat integració amb bases de dades externes com MS SQL Server, Oracle, ... així com invocar a URLs i serveis Web.
- d. Dades exportables des de la pròpia web de gestió.
- e. Informes configurables des de la pròpia web de gestió i interactius.
- f. Monitorització en temps real.
- g. Capacitat de integració amb sistemes que analitzen el contingut de les trucades per detectar patrons i realitzar anàlisis en base a paraules esmentades a les converses.

4. Configuració

- a. Perfils, rols i usuaris diferenciats.
- b. La gestió i ús del Call Center ha d'estar ubicat en el núvol i ha de poder ser utilitzat des de qualsevol ubicació, tant en el propi centre com en remot, garantint la màxima disponibilitat en la mobilitat dels agents.
- c. Entorn web segur https:// amb doble factor d'autenticació (2FA). Certificats de seguretat inclosos en el preu per a tota la duració del contracte.
- d. Integrar-se a la nostra PBX Omnivista OXE d'Alcatel qui serà la que gestionarà totes les trucades, entrants i sortints, per evitar tarificacions que no siguin les pròpies dels diferents acords del PSPV amb els operadors de telefonia. Es recomana la integració mitjançant un SIP Trunk. El cost de la connexió, les possibles llicències o costos recursius ha d'estar inclòs a la oferta de la licitació.
- e. Plantilles segons canal.
- f. APIs de integració amb CRM (eCAP, EVO/SEVAD, ARGOS, Denario, ...).

- g. Integració amb Rainbow de OXE: cana de missatgeria ates pel Call Center i agents amb usuari Rainbow amb mobilitat.
- h. Possibilitat d'Agent de Call Center amb diferents dispositius com Terminal IP NOE, IP Desktop Softphone o Rainbow.
- i. Configuració IVR.
- j. Multi centre (tenant).
- k. Multi empresa.
- l. Entorn amigable, usable i configurable per usuari, perfil o rol.
- m. Generació i parametrització d'enquestes de satisfacció abans de penjar o generant trucada nova.
- n. Agent multidispositiu: possibilitat de programació desatesa des de mòbil mitjançant API.
- o. Resposta interactiva amb la programació de bots integrats (veu i xat) a l'aplicació principal o qualsevol de les eines de comunicació del Call Center.
 - i. Funcionalitats de reconeixement de veu, arbres d'enrutament intel·ligents, fluxes de xat i serveis automatitzats. Tecnologia Text To Speech (TTS).
 - ii. Prestacions d'operadora automàtica multi-nivell, atenció/informació interactiva, multi-idioma, calendari multi-mode programable, menús multi-opció, aplicacions multi-nivell, capacitat il·limitada de missatges.
 - iii. El Xat Bot ha de aplicar-se als canals per xarxes socials.
 - iv. Automatització d'enquestes, servei de cita prèvia, confirmació de visita, consultes no assistencials.
 - v. Eina de gestió i monitorització que permeti supervisar amb alrmes i widgets parametritzables en temps real.
 - vi. Reconeixement vocal (ASR) per la integració de motors de veu que permeten a qui truca obtenir la informació que necessita per accedir a l'agent o servei desitjat.
- p. Tecnologia WebRTC per facilitar el teletreball dels agents des de PC amb navegador i tarja de so.
- q. Certificació plataforma Call Center: ENS Nivell Alt, ISO 27001
- r. Certificació licitador: ENS nivell mig (aquest criteri es exclouent), ISO 9001
- s. Possibilitat de integració amb estàndards HL7.
- t. Formularis Web interactius.
- u. Missatges i música: benvinguda, espera, posició a la cua, temps d'espera.
- v. Emissió automàtica de trucades (outbound) combinació de campanyes de trucades entrants i sortints amb diferents modes de marcació com vista prèvia / progressiva, predictiva / multiprogressiva i agents virtuals.

5. Costos

- a. Llicenciament per a 25 agents simultanis durant 4 anys més 1 de pròrroga. Caldrà especificar cost increment de llicències per adaptar-se a les necessitats del Parc.
- b. Tarifa única mensual.
- c. Paquet de:
 - i. 100.000 SMS per a enviament de notificacions.
 - ii. 120 minuts VeuBot
 - iii. 2000 converses XatBot
 - iv. 10 hores desenvolupament noves prestacions amb IA

6. Gestió

- a. Disposar de Pla de contingència en cas de fallida de les comunicacions des del PSPV.
- b. Disposar de Pla de cotingència a traves de la OXE en cas de fallida del Call Center.

Totes les actuacions que impliquin un tall o risc de tall en algun dels serveis del PSPV es durà a terme fora d'horari de treball, que seria entre les 20 hores i les 8 hores, sempre amb el vist-i-plau del PSPV i en funció del centre o servei. No s'acceptaran costos addicionals per aquestes actuacions.

5 Definició del servei

La solució que es proposi ha d'incloure el manteniment i suport a l'explotació. Els licitadors hauran de presentar una proposta clara i amb suficient nivell de detall de la metodologia de realització del servei.

- ✓ Definició del model de relació entre el Parc i l'adjudicatari.
- ✓ Identificació dels procediments de desplegament del servei.
- ✓ Proposar la metodologia de seguiment i coordinació, posada en marxa, certificació i qualitat.
- ✓ Establiment de la planificació detallada de la posada en marxa, indicant les fases, les tasques, les durades estimades i la qualificació, quantificació i dedicació dels recursos humans.

Es realitzarà una reunió de planificació prèvia per la posada en marxa de la configuració amb els següents objectius:

- ✓ Lliurament de la configuració de cada centre i/o pilot i dades necessàries per a la implantació de cadascun dels centres previstos en el present document i per a la migració dels serveis corresponents.

Posta en marxa individual de cada centre o servei.

6 Execució del projecte

6.1 Organització i pla de posada en marxa del servei

Un cop adjudicats els serveis a l'operador, es seguiran les següents fases metodològiques per a la posada en marxa del servei:

1. Elaboració del pla de posada en marxa del servei que inclourà tots els aspectes organitzatius, procedimentals, de planificació i tècnics necessaris per al inici del servei (màxim 1 mes). Com a mínim, el Pla de posada en marxa inclourà:
 - ✓ Activitats i planificació
 - ✓ Organització de l'adjudicatari
 - ✓ Model de relació amb el Parc i resta d'agents (proveïdors, operadors, etc.) indicant el detall d'activitats i sobre qui recau la responsabilitat en cada una.
 - ✓ Procediments per a l'explotació dels serveis i sistemes TIC, accions, responsabilitats, escalat, etc.
2. Aprovació del pla per part del Parc o rectificació per part de l'adjudicatari dels aspectes no acceptats pel Parc (màxim 1 setmana).
3. Posada en marxa i test de les eines disponibles (màxim 2 setmanes).
4. Inici del servei.

6.2 Comitè de direcció

L'empresa contractista i el PSPV constituïran, com a mínim, un Comitè de Direcció. Totes les decisions adoptades seran d'obligat compliment per part de l'empresa contractista i del PSPV, vetllant pel correcte compliment del contracte i facilitant la presa de decisions d'alt nivell.

S'ha de considerar que és molt possible que s'hagin de realitzar desplaçaments a PSPV per part de l'equip de projecte del licitador, per a temes relacionats amb les diferents fases del projecte.

El licitador aportarà els mitjans tècnics que requereixi el seu equip de projecte per a poder realitzar les tasques necessàries durant el projecte (portàtil, telèfon mòbil, etc.).

Les despeses de desplaçament o dietes seran a càrrec del proveïdor, i s'hauran d'incloure dins del preu final de la licitació.

Seràn objecte del Comitè de Direcció les següents funcions:

- Seguiment de nivells de qualitat.
- Modificació d'acords de nivell de servei (ANS).

Els membres d'aquest comitè són: Per part del PSPV:

- Cap de projecte ocupat per Direcció d'Organització i Comunicació (responsable del contracte).
- Responsable i coordinador del projecte, ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat.
- Referent del servei: Atenció al ciutadà de cada Centre d'Atenció Primària o Responsable de l'equip de Call Center de cada centre o referent servei valoració de grau i el que correspongui si s'amplia. Referents funcionals serveis:
- Tècnics telefonia àrea TIC:

Per part de l'**empresa contractista** els perfils que es requereixen són:

Responsable del projecte: Experiència mínima demostrable de 5 anys en tasques similars.

Cap de projecte i responsable de l'equip de treball, per part de l'adjudicatari: Experiència mínima demostrable de 3 anys en tasques similars.

Equip de treball: Experiència mínima demostrable d'1 any en tasques similars.

L'empresa contractista haurà de presentar previ a cada sessió de treball:

- Ordre del dia.
- Resum de l'estat del servei indicant l'avançament i fites aconseguides, així com els problemes trobats relacionats i seguiment dels ANS.
- Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:
 - Revisió acords i temes pendents comitè anterior i Visió global
 - Quadre de comandament global del servei
 - Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia - Seguiment operatiu.
 - Quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora de parametrització

Aquests informes seran revisats per PSPV que podrà modificar l'estructura d'aquests informes en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.

- Informes de propostes d'optimització o evolució i Informes de noves necessitats
- De la mateixa forma es requerirà elaborar acta de seguiment posterior on constin els acords presos per poder fer-ne el seguiment.

La periodicitat de les reunions serà mensual pel servei de suport i planificació d'actuacions derivades d'actualitzacions del programari per part del fabricant.

Tots els documents, informació de recolzament i qualsevol tipus d'element obtingut en el desenvolupament dels treballs, seran propietat del PSPV.

Durant el procés de implantació, la periodicitat de les reunions del comitè podrà veure's afectada per les necessitats concretes de la provisió i implantació dels serveis i s'hi haurà d'adaptar.

Durant el període d'explotació, la composició del comitè de direcció pot ser diferent que la del període d'implantació.

6.3 Planificació del projecte

L'adjudicatari ha de contemplar com a mínim les següents tasques:

- Disseny detallat de la configuració del servei. Per fer aquest disseny, se li facilitarà la configuració actual (o accés a la mateixa), per tal de que pugui analitzar i proposar-ne les millores/modificacions que estimi oportunes, que hauran de ser aprovades sempre per part del personal del PSPV.
- Elaboració de la planificació detallada de tasques a realitzar per a la implantació que contempli l'assignació de recursos humans per tasca.
- Els licitadors hauran de presentar els nivells de disponibilitat de la solució proposada, detallant de forma exhaustiva els mecanismes de contingència i els casos d'activació dels mateixos en mode automàtic o manual.
- Elaboració i realització del pla de proves.
- Elaboració i realització del pla de formació.
- Subministrament, instal·lació, posada en marxa, configuració i parametrització de tots els elements, necessaris per suportar les necessitats i funcionalitats requerides per la plataforma de Call Center.
- Realització d'estudis de nivell de servei pre i post-instal·lació.
- Elaboració de la documentació de final de projecte que inclourà com a mínim i de forma entenedora i ordenada:
 - Inventari detallat de la configuració.
 - Definició de la configuració de cada centre.
 - Detall de configuració de tota la plataforma.
- Elaboració

6.4 Pla de proves

L'empresa contractista, si PSPV així ho requereix, abans de la posada en marxa del servei, haurà de validar les proves de rendiment i funcionalitat de la solució i haurà de realitzar:

- Configuració dels usuaris amb els rols que requereixi el PSPV.
- Configuració dels pilots i cues que requereixi el PSPV.
- Proves i validacions de cadascuna de les funcionalitats tècniques descrites com a requeriments obligatoris en aquest plec.
- Proves i validacions per part del PSPV de cadascuna de les propostes que s'incloguïen en l'oferta presentada.

En cas de que les proves realitzades no reflecteixin les dades subministrades en la proposta presentada PSPV tindrà opció de resoldre el contracte i exigir danys i perjudicis.

6.5 Pla de riscos i accions previstes

L'empresa contractista, haurà de preparar un pla de riscos que descrigui les accions previstes en cas de fallida del sistema:

- Elaboració de la planificació detallada de les accions a dur a terme en l'ordre indicat.
- Detall dels serveis dels que s'haurà de disposar per minimitzar els efectes segons serveis i equipaments.
- Documentar i actualitzar el pla de contingència sistemàticament cada 6 mesos i puntualment tante vegades com sigui necessari en cas d'haver algun canvi.

6.6 Pla de formació

L'empresa contractista realitzarà cursos de formació al personal de gestió i explotació del PSPV. El Pla de formació ha d'incloure, com a mínim:

Formació	Durada
<i>Eina d'administració i gestió</i>	<i>14 hores</i>
<i>Supervisor</i>	<i>8 hores</i>
<i>Usuari</i>	<i>4 hores</i>

El contingut bàsic de la formació inclourà com a mínim:

- Explicació de la documentació lliurada.
- Accions recomanades per a la detecció del correcte funcionament dels sistemes.
- Formació dels sistemes de gestió.
- Actualització periòdica de la formació.
- Altres.

En la fase de valoració es valorarà el Pla de formació proposat. La proposta de formació haurà de detallar el contingut i hores per cada nivell especificat, així com la documentació aportada en cadascun d'ells.

6.7 Pla de devolució del servei

L'empresa contractista, haurà de:

- Identificar els procediments de devolució del servei
- Proposar la metodologia de seguiment i coordinació de la devolució del servei, amb la màxima qualitat
- Establir la planificació detallada de la devolució del servei, indicant les fases, les tasques, les durades estimades, els resultats obtinguts, les fites a aprovar i la qualificació, quantificació i dedicació dels recursos humans.
- Documentar el servei segons els descrit a l'apartat 6.12 Documentació final de la instal·lació.

Es preveu que el període de devolució sigui igual o inferior a 1 mes. L'adjudicatari serà responsable d'oferir el servei contractat amb tots els nivells de servei definits des de l'inici del contracte i haurà de realitzar una fase de captura del coneixement amb l'actual adjudicatari del servei preveient que haurà de dedicar un esforç mínim d'1 recurs addicional durant un període no inferior de 60 hores, inclòs dintre del cost econòmic del servei contractat.

6.8 Acceptació de la instal·lació

L'empresa contractista redactarà i realitzarà el Pla de proves de la plataforma instal·lada. La realització del Pla de proves dels sistemes implantats serà un requisit imprescindible per a l'acceptació de la instal·lació per part del PSPV.

6.9 Hores de suport tècnic

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part del proveïdor seleccionat, és a dir, es desitja que el proveïdor seleccionat sigui un veritable soci tecnològic del PSPV. Això implica, entre d'altres:

- Informar als responsables que es designin per part del PSPV de nous serveis que puguin ser d'interès o adients a les seves necessitats.
- Facilitar la informació necessària per a la resolució d'incidències en sistemes de tercers que interactuïn amb l'equipament subministrat.
- Facilitar els requeriments a tercers per a la posada en marxa dels elements i serveis previstos.
- Facilitar al personal del PSPV la transferència del coneixement de la instal·lació i l'entorn tecnològic.

Disposició de **50 hores** anuals per a l'execució de peticions específiques relacionades amb la gestió i manteniment del Call Center. Aquestes hores es destinaran a atendre les necessitats puntuals que puguin sorgir durant el període del contracte. Les hores no utilitzades durant l'any en curs són acumulables i poden ser transferides al següent any contractual, garantint així una flexibilitat màxima en la gestió dels recursos.

6.10 Requeriments d'execució

Es requereixen per part de l'empresa contractista els següents serveis:

- La implantació i configuració de la plataforma del Call Center i la interconnexió amb la BX Alcatel-Lucent
- Els serveis necessaris per dur a terme la configuració dels diferents equips.
- Els serveis de falta de disponibilitat dels sistemes instal·lats durant el període de vigència del contracte.
- Els serveis de traspàs del coneixement al personal del PSPV (documentació i formacions).

6.11 Condicions particulars

Les instal·lacions dels sistemes objecte d'aquesta contractació s'adjudicaran a una empresa especialitzada en la modalitat de clau en mà, les tasques que això implica són:

- Posada en servei dels sistemes.
- Pla de proves.
- Documentació de detall de totes les configuracions per cada centre i/o pilot.
- Formació dels usuaris i tècnics de suport dels sistemes designats pel PSPV.
- Manuals d'operació.
- Suport telefònic i per correu electrònic a incidències, consultes i peticions del PSPV en horari 12x6.

6.12 Documentació final de la instal·lació

L'empresa contractista serà responsable del lliurament de la documentació final de la instal·lació (No s'acceptarà el projecte si no es presenta tota la documentació). La documentació inclourà com a mínim:

- Memòria tècnica de la instal·lació, en format electrònic, amb la descripció de cadascun dels subsistemes que preveu aquest plec i l'oferta presentada.
- Document detall de les configuracions i parametritzacions realitzades.
- Procediments detallats de cada configuració.

- Procediment detallat de circuit i procediments d'escalat de problemes i la seva resolució.

6.13 Propietat dels treballs

Tots els documents, informació de recolzament i qualsevol tipus d'element obtingut en el desenvolupament dels treballs, seran propietat del PSPV.

7 Acords de Nivell de Servei

És fonamental disposar d'un compromís en termes de temps de resposta per aquelles incidències o consultes que afectin a l'activitat diària del PSPV, per això s'estableix un temps màxim per resoldre-les, a comptar des de la comunicació per part el responsable del contracte del PSPV, i que es categoritzen en:

- Incidències greus del servei que impedeixin desenvolupar l'activitat diària.
- Incidències lleus del servei que no impedeixin la desenvolupar l'activitat diària.
- Consultes funcionals no han de superar els dos dies laborables.
- Petits projectes i evolutius demandats per PSPV.

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat
-------	-----------	---------------------

Resolució incidències greus: afectació del servei que impedeixin la desenvolupar l'activitat diària		
	Horari de cobertura	24x7
	Temps d'atenció màxim	20 minuts
	Temps de resolució màxim.	2 hores naturals
	Penalització per cada hora de retard en el temps de resolució d'una incidència	10% facturació mensual
	Penalització per falta de disponibilitat del servei en un valor inferior al 99%	15% facturació anual per cada 1% de indisponibilitat per sota del 99%

Resolució incidències lleus que no impedeixin la desenvolupar l'activitat diària		
	Horari de cobertura	12X6
	Temps de resposta màxim	20 minuts
	Temps de reposició màxim	Dia següent en horari de cobertura
	Temps de resolució màxim	5 dies en horari de cobertura
	Penalització per cada dia de retard en el temps de resolució o reposició d'una incidència	1% facturació mensual

Atenció de dubtes i consultes		
	Horari de cobertura	8X5
	Temps d'atenció màxim	1 dia laborable

Petits projectes i evolutius		
	Horari de cobertura	8X5
	Temps d'atenció màxim	Dia següent laborable

Es valoraran les millores presentades a aquestes condicions mínimes.

8 Desenvolupament del projecte

Caldrà desenvolupar el projecte segons :

- A. Els projectes de migració a la plataforma s'haurà de portar a terme seguint una metodologia de gestió que permeti determinar el Pla del projecte que indicarà les fases a abordar, les activitats a realitzar en cada fase, la durada prevista i la implicació per part del PSPV, detallada.
- B. S'establiran comitès de seguiment dels desplegaments o actualitzacions que ho requereixin formats per:
 - a. Per part de l'empresa contractista, segons el projecte, referent funcional designat per aquesta, contacte comercial (si escau), consultor sènior especialista en el projecte a desenvolupar i consultor junior (si escau)
 - b. Per part de l'equip PSPV estarà format per les personas administradores de cada centre que gestionaran la plataforma i per un tècnic informàtic del Departament d'Organització i Comunicació, que tindrà el lideratge tècnic.
- C. S'establirà un circuit i mètode de comunicació d'incidències (correctiu), el circuit i mètode de les sol·licituds de millora del Sistema (evolutiu), el circuit i mètode de sol·licituds de suport funcional (CAU), els horaris d'atenció (horari d'oficina i del servei de guàrdia, els mitjans de comunicació (aplicació web, telèfon, telèfon mòbil) i els Acords de Nivell de Servei (ANS) o temps de resposta.
- D. L'empresa contractista haurà de lliurar tota la **documentació del projecte** com documentació de suport, documentació de projecte, manuals d'implantació, documentació tècnica, documentació de processos, etc. que es generi durant el desenvolupament de qualsevol de les prestacions que s'integren a l'objecte del contracte. Aquesta documentació s'haurà de lliurar en format pdf.

9 Altres consideracions

9.1 Temps d'implantació

S'establirà de forma conjunta la data d'inici de cada una de les implantacions de la plataforma de Call Center dels diferents centres, sent aquesta de forma esglaonada i no superior a 1 mes a cada equipament. La data de finalització només es podrà variar amb el vistiplau de PSPV.

9.2 Penalitzacions

Les desviacions de caràcter greu que puguin condicionar el desenvolupament del projecte quedaran penalitzades segons es detalla a continuació:

- Si el contractista ha incorregut en demora per una causa imputable a ell mateix, l'òrgan de contractació pot rescindir el contracte o imposar les penalitats que procedeixin, d'acord a les previsions de la Llei de Contractes del Sector Públic.
- Les sancions es fan efectives no tan sols sobre la garantia sinó també, si escau, en la quantia necessària sobre els pagaments que s'han de satisfer a l'adjudicatari. Quan es fan efectives sobre la garantia, el contractista està obligat a completar-la dintre dels quinze dies naturals següents a la notificació de la sanció.

9.3 Confidencialitat

Totes les dades a les quals es tingui accés es consideren estrictament confidencials. Queda totalment prohibit l'ús i tractament d'aquestes dades sense l'autorització per escrit de PSPV, tant en el termini d'execució del contracte com després de la seva finalització.

- El contractista queda obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació a la que pugui tenir accés, amb especial consideració a la informació que la llei orgànica de protecció de dades considera confidencial.
- El contractista no podrà extreure de PCAP cap informació que es pugui considerar confidencial sense autorització expressa.

9.4 Normatives legals

- Les empreses licitadores hauran d'assegurar el compliment dels estàndards normatives aplicables, incloent els codis de bones practiques en la prestació de serveis d'informàtica i de telecomunicacions.
- El contractista haurà de complir amb la tota la reglamentació vigent que apliqui als serveis prestats, tant la normativa europea, com la de l'Estat espanyol, com la de la Generalitat de Catalunya.

El contractista s'adequarà a tota la normativa interna que desenvolupi PSPV.

9.5 Idioma

- La comunicació oral i escrita amb el departament d'informàtica del PSPV es farà en català i/o castellà.
- El servei haurà de ser capaç de comunicar-se en anglès, castellà i/o català amb els proveïdors a que el contractista escali i amb altres possibles proveïdors del PSPV sempre que això sigui necessari per la prestació dels serveis.

9.6 Condicions de garantia

L'adjudicatari haurà de garantir per un mínim de dos anys el productes i serveis derivats de qualsevol actualització de la plataforma de l'aplicació de Call Center o adaptacions específiques

Aquesta garantia inclourà la esmena d'errors en el funcionament del programari de gestió, així como la conclusió de la documentació incompleta.