

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE “SERVICIO DE LLAMADAS AUTOMATIZADAS MEDIANTE UN SISTEMA DE VOICEBOT PARA CITACIÓN Y SEGUIMIENTO DE BAJAS DE CONTINGENCIA COMÚN CON TECNOLOGÍA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y MACHINE LEARNING PARA EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276”

1. ALCANCE Y OBJETO:

1.1 Alcance:

El presente pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que han de regir en la contratación del agente virtual que realiza las llamadas automatizadas mediante voicebot para la citación, registro de datos y seguimiento de bajas de incapacidad temporal por contingencia común. El adjudicatario/s deberá poder dar cobertura a todos y cada uno de los servicios incluidos en el presente pliego.

1.2 Objeto:

El objeto de este contrato consiste en la prestación del servicio automatizado de llamadas, recogida de datos y concertación de citas prestados por un agente virtual (voicebot) que deberá gestionar un alto volumen de llamadas anuales y citas con profesionales sanitarios con el fin de realizar actividades de seguimiento y control de las bajas por contingencia común.

Cada mes se realizarán aproximadamente 3.330 llamadas que generarán en la mayoría de los casos una cita en la agenda del profesional sanitario que deba llevar a cabo la visita presencial o telefónica de la persona contactada. Esta actividad debido a su alto volumen no puede ser llevada a cabo por el personal propio de Egarsat, por lo que se requiere un servicio automatizado de gestión de citas. El sistema que facilite el proveedor deberá ser flexible y escalable en función de las necesidades de Egarsat.

Dicho servicio se realizará a través de un programa informático (Software como un Servicio SaaS) que deberá estar integrado con el Sistema informático propio de Egarsat, Ekon, y deberá poder realizar todas las citas mensuales que se deban programar en las agendas del personal sanitario.

Egarsat definirá los horarios de las citaciones y distribución geográfica de las mismas, en función de los domicilios de los pacientes a citar. El servicio deberá estar operativo y en pleno funcionamiento en un plazo máximo de 8 semanas desde la entrada en vigor del contrato.

El servicio de voicebot podrá consistir en:

- llamadas a pacientes de contingencia común a citar, y/o
- llamadas a pacientes para confirmación y recogida de datos sobre su evolución.

Egarsat proporcionará al proveedor los siguientes elementos:

- Cuestionario de preguntas a realizar a los usuarios contactados, la información a recoger y el flujo inicial deseable de la conversación
- Listado de personas a los que citar con su nombre completo, dirección y número de teléfono, así como demás datos necesarios para la realización del cuestionario según el caso.
- Los espacios libres de la agenda de los profesionales sanitarios para citar a los pacientes.

2. PLAZO DE EJECUCIÓN Y PLAN DE TRABAJO

El adjudicatario deberá llevar a cabo la implantación completa del sistema de voicebot para la realización de llamadas a pacientes, registro de datos y concertación de citas en un plazo máximo de ocho (8) semanas a contar desde la entrada en vigor del contrato.

Finalizado dicho periodo de implantación y previa validación por parte del responsable del contrato, se iniciará la prestación efectiva del servicio de llamadas automatizadas, conforme a los requerimientos técnicos establecidos en el presente pliego.

En este sentido, los licitadores, de conformidad con lo previsto en el Anexo nº 9 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, deberán facilitar una memoria técnica descriptiva de la solución propuesta descripción con una explicación de las funcionalidades ofertadas diferenciando las que exceden los requisitos mínimos. Además, ejemplos de casos de uso aplicables al servicio y evidencias de entrenamiento en lenguaje natural, un ejemplo de diagrama de flujo de conversación y un ejemplo de cuadro de mando / dashboard con indicadores generados.

Igualmente deberán aportar identificación de riesgos potenciales asociados a la implantación, así como medidas preventivas y correctivas propuestas, así como el procedimiento de gestión de cambios y su impacto en el proyecto

3. COBERTURA FUNCIONAL Y TÉCNICA DEL SERVICIO DE VOICEBOT

Los licitadores deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos funcionales y técnicos, que podrán ampliarse o mejorarse. Cualquier propuesta que no ofrezca este mínimo de características no será tenida en cuenta en el presente procedimiento de adjudicación:

- El proveedor proporcionará el servicio completo de gestión de la cita, deberá utilizar su propio robot de llamadas, su propia centralita telefónica y sus propios servidores de almacenamiento de datos. Deberá garantizar la conectividad segura cumpliendo la normativa vigente de Protección de Datos
- El equipo del proveedor deberá contar con al menos dos técnicos con un mínimo de 3 años de experiencia profesional para garantizar el éxito del proyecto y una adecuada comunicación de incidencias y mejoras o adaptaciones a realizar en su caso.
- Egarsat deberá tener acceso a la plataforma del proveedor para así poder cargar en el sistema los usuarios y los teléfonos necesarios para realizar las llamadas, según el trabajador asignado y la zona geográfica del mismo.
- El diagrama de flujo final se definirá conjuntamente entre Egarsat y el proveedor y deberá ser flexible y adaptable a las nuevas necesidades de Egarsat que pudieran surgir. El coste de las modificaciones de los flujogramas correrá a cargo del proveedor.
- El proveedor deberá proporcionar diferentes números de teléfono con los prefijos de cada una de las localidades desde la que se realizará la llamada. El adjudicatario procurará que aparezca 'Egarsat' en el identificador de las llamadas en la pantalla de los teléfonos destinatarios.
- El horario de las llamadas se acordará con Egarsat. Deberá hacerse en un mínimo de tres tramos horarios diferentes para garantizar la localización de los pacientes a contactar y/o citar.
- Una vez realizada la verificación de datos, la gestión de la cita y la grabación de la conversación por la centralita, se finalizará la llamada con el paciente.
- El Agente de voicebot hará de forma automática todas las tareas necesarias para concertar las citas en las agendas de nuestro personal sanitario integrado en el Sistema Ekon. El servicio deberá incluir los desarrollos necesarios para conectarse a nuestra base de datos Ekon.
- El producto deberá estar certificado por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), cumpliendo estándares de seguridad y legislación de protección de datos (RGPD) a nivel medio o alto
- La solución deberá ser multi-idioma, como mínimo en catalán y en castellano y adaptable a otras opciones en el futuro.
- El sistema deberá permitir envíos de SMS/WhatsApp para confirmar las citas.
- El sistema deberá permitir la grabación de las conversaciones y estas ser accesibles para Egarsat durante un mínimo de 3 meses.
- La solución debe estar basada en un robot que interactúe en un lenguaje natural haciendo hincapié en la amabilidad y disponibilidad, el agente deberá escuchar y preguntar de la manera más similar posible a un agente humano.
- El proveedor deberá facilitar una herramienta de información y análisis en tiempo real para el seguimiento de los principales indicadores de: pacientes contactados, resultado de la llamada,

duración de la llamada

- Integración con el sistema Ekon: la información recogida por el agente voicebot deberá integrarse en el sistema de información Ekon, que utiliza Egarsat para la gestión de agendas e información médica de los casos a contactar. Mediante un sistema de webservice de comunicación entre Egarsat y el proveedor se reportará la información de los datos de los casos y de la información obtenida.
- El agente virtual deberá ser capaz de manejar un alto volumen de casos de manera simultánea y garantizar la mejora continua a medida que se contacta con más casos mejorando la capacidad de respuesta.
- Requisitos de la plataforma: el voicebot debe estar basado en servicios cloud (en la nube) deberá tener espacio suficiente en servidores y de almacenamiento para almacenar los datos necesarios y conectarse de manera segura.

4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Para la prestación de los servicios, los licitadores deberán disponer de, como mínimo, **15 números de teléfono diferentes y con prefijos de la localidad a la que realizar las llamadas.**

Dada la implantación geográfica de EGARSAT, la mayoría del servicio, aproximadamente un 80%, se llevará a cabo en la zona de la provincia de Barcelona y el 20% restante se realizará en las otras provincias.

5. NIVELES DE SERVICIO (SLA) Y ENTREGABLES TÉCNICOS

El adjudicatario deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes niveles de servicio:

- Disponibilidad del sistema: El sistema deberá estar operativo y accesible al menos el 98% del tiempo en horario laboral (de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00 horas).
- Tiempo de respuesta a incidencias:
 - Incidencias críticas: tiempo de respuesta máximo de 2 horas y resolución en un plazo no superior a 8 horas.
 - Incidencias no críticas: tiempo de respuesta máximo de 8 horas y resolución en un plazo no superior a 48 horas.
- Tiempo de atención de solicitudes de soporte o mantenimiento evolutivo: Respuesta en un plazo máximo de 2 días hábiles.

El incumplimiento de estos niveles de servicio se considerará ejecución defectuosa y podrá dar lugar a las penalidades previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

6. SUPERVISIÓN DE TAREAS:

EGARSAT designa a la Directora de la Dirección de Servicios Jurídicos y Prestaciones, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El contratista está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones periódicas a las que sea emplazado. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

La Mutua se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.

7. DETERMINACIÓN DEL PRECIO:

El presupuesto base de licitación, desglosado según el cuadro indicado a continuación, se adecua a los precios del mercado, según estudio comparativo, teniendo en cuenta su evolución y el precio actual del servicio contratado. Para el cálculo del mismo se han tenido en cuenta los costes laborales del personal adscrito al servicio (principal ítem en su composición) así como el resto de costes susceptibles de ser imputados a este tipo de servicios. El volumen estimado anual se ha realizado por un estudio de la media de los casos mensuales a contactar.

Servicios ofertados	Presupuesto máximo €	Presupuesto máx. con IVA 21%
Coste implantación*	10.000 €	12.100 €

* El coste de implantación es el coste inicial exclusivo del primer año del proyecto, Incluye todos los gastos asociados a la puesta en marcha de la solución tecnológica en el entorno Ekon operativo en Egarsat Incluye: servidores, parametrización o configuración, migración de datos, integraciones, pruebas, soporte para el arranque, y mantenimiento evolutivo de la solución

Servicios ofertados	Presupuesto máx. anual €	Presupuesto máx. con IVA 21%	Precio € máximo por minuto/ unidad
Precio por minuto de llamada (con descuelgue)	74.000 €	15.540 €	0,460
Servicios ofertados	Presupuesto máx. anual €	Presupuesto máx. con IVA 21%	Precio € máximo por minuto/ unidad
SMS/ Whatsapp (enviado)	1.000 €	1.210 €	0,100
Total anual (IVA excluido):	85.000 €	102.850 €	

** El promedio estimado de duración de cada llamada es de aprox 4 min/llamada saliente y 1 min por llamada entrante

8.- FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO:

La empresa adjudicataria facturará los servicios solicitados en función de los precios unitarios adjudicados.

La facturación de la implantación del servicio se realizará una vez finalizada la misma y previa aceptación por parte de Egarsat.

La facturación del servicio de llamadas y mensajería se realizará con periodicidad mensual, en función del número de llamadas efectivamente realizadas durante el periodo correspondiente, conforme a los precios unitarios establecidos en la oferta económica del adjudicatario.

Las facturas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Con carácter general, conforme a los requisitos fiscales establecidos, en la factura constará la Razón Social, C.I.F./N.I.F. y dirección tanto de la entidad emisora como de la receptora de la factura, número y fecha de la misma. En todo caso, deberá incluir el código de este expediente de licitación. Así como la siguiente información:
 - ✓ Número de llamadas diarias y su duración
 - ✓ Identificación de las personas contactadas
 - ✓ Relación de casos finalizados con cita o sin cita.
 - ✓ Relación de casos no localizados/ sin respuesta

- Las facturas se emitirán siempre tras la realización de los servicios prestados
- El incumplimiento de alguno o todos los requisitos mencionados, supondrá la devolución de la factura al proveedor.
- Los conceptos e importes unitarios que se relacionen en las facturas se ajustarán siempre a los ofertados por el adjudicatario.
- El incumplimiento de todos, o alguno, de estos requisitos supondrá la devolución de la factura al adjudicatario para su posterior rectificación.

Los pagos se efectuarán por Egarsat de conformidad con los plazos establecidos en el artículo 198 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Las facturas que emitan deberán ser realizadas en formato electrónico. Los requisitos y sistema de envío de las facturas para su adecuada tramitación se detallan a continuación:

- El formato de las facturas electrónicas debe ser Factura 3.2 o 3.2.1
- Para su elaboración en dicho formato, si no dispone de aplicaciones informáticas para su creación, puede utilizar el programa gratuito proporcionado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en el siguiente enlace:

<http://www.facturae.gob.es/formato/Paginas/descarga-aplicacion-escritorio.aspx>

- Las facturas deben estar firmadas electrónicamente
- Indicar la Mutua como destinatario de la factura con los siguientes códigos:
- Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

	CODIGO	DENOMINACION
Oficina contable	GE0000511	EGARSAT
Órgano Gestor	GE0000511	EGARSAT
Unidad Tramitadora	GE0000511	EGARSAT

- Enviar la factura por internet a través del portal web del Punto General de Entrada de la Factura Electrónica de la Administración, denominado FACE en el siguiente enlace <https://face.gob.es/es/> o mediante la conexión automática entre su sistema informático y dicho portal.

9.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda la información necesaria para la ejecución del presente contrato será entregada por Egarsat. Esta información deberá ser tratada con absoluta confidencialidad durante la vigencia del contrato y con posterioridad

El adjudicatario se compromete a guardar absoluta confidencialidad sobre toda la información a la que

tenga acceso con motivo de la ejecución del presente contrato, incluyendo, pero no limitándose a, datos personales, clínicos, administrativos, técnicos o de cualquier otra índole, relativos al órgano contratante o a los pacientes objeto del servicio.

Dicha información no podrá ser divulgada ni utilizada para fines distintos a los establecidos en el presente contrato, ni siquiera una vez finalizada la relación contractual, salvo autorización expresa y por escrito del órgano contratante o requerimiento legal debidamente acreditado.

El adjudicatario deberá garantizar que todas las personas que intervengan en la prestación del servicio, ya sean empleados propios o subcontratados, conocen y cumplen esta obligación de confidencialidad. Asimismo, deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para proteger dicha información frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración o destrucción.

El incumplimiento de esta cláusula podrá dar lugar a la resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades legales que correspondan.

Firmado digitalmente por Olga Forrellat Armengol-Padros (Directora de Servicios Jurídicos y Prestaciones)

