ACLARACIÓN DE DUDAS DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN 2110/24 "CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y AYUDA DIGITAL A LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Y LOS SERVICIOS PARA LA EVOLUCIÓN DE PROCESOS Y HERRAMIENTAS TIC ASOCIADOS"

Ante la presentación de dudas por las distintas personas interesadas en la licitación del expediente de contratación 2110/24 "CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y AYUDA DIGITAL A LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Y LOS SERVICIOS PARA LA EVOLUCIÓN DE PROCESOS Y HERRAMIENTAS TIC ASOCIADOS", y el entendimiento de la pertinencia de estas dudas y, por tanto, de su aclaración y publicación, se procede a publicar las respuestas de las dudas consideradas procedentes en el perfil de contratante de la Junta de Andalucía.

- **Consulta n. 1:**

Viendo el detalle del excel de contactos, aparecen algunas resueltas por un asistente digital. ¿Este asistente es propiedad del SAS o del actual prestatario?

Respuesta:

Sí, los asistentes digitales son propiedad del SAS.

- **Consulta n. 2:**

En el fichero de contactos, en la columna Categorizacion N1 contactos, ¿por qué existe un valor No Definido? ¿Nos pueden decir cuál sería su significado

Respuesta:

Cuando los valores que se recogen en el fichero de contactos sean "No definido", significa que no aplican o tienen un valor nulo. Este atributo se emplea para clasificar las solicitudes en categorías como incidencias, peticiones, problemas, consultas, etc.

- **Consulta n. 3:**

En los ficheros de contactos, se muestra los contactos realizados con el Service Desk en el periodo comprendido entre mayo 2023 y abril 2024. En dichos ficheros aparecen en las columnas distintos conceptos que no terminamos de comprender:

- Intervención Humana. En este se puede filtrar por Intervención Humana o sin.
- Intervención Asistente Digital. En esta columna podemos filtrar por Con y Sin Asistente

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	04/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQW5T7EXRTUB2SLXVCRKALR9LL	PÁG. 1/4

Digital y no Definido.

- Llamada_atendida_IVR. En este caso las opciones son con y sin IVR.

Necesitaríamos aclaración sobre dichas columnas:

¿Podemos entender que el concepto de Sin Intervención humana se puede atribuir a la no intervención de agente a lo largo de todo el proceso vital del ticket? O ¿Se refiere solo a las actividades de los agentes del Service Desk de registro y no incluye por ejemplo las acciones de triaje, diagnostico, resolución y seguimiento? La duda nos surge ya que si filtramos por Sin Intervención Humana en la columna de Tipo Canal si aparece Chat, llamada y Backoffice.

Respuesta:

Esta contratación distingue los contactos de las solicitudes. Por ejemplo, una misma solicitud puede ser reclamada por el usuario en varias ocasiones y cada una de ellas se denomina contacto. Por lo tanto, la no intervención humana en uno de estos contactos no implica la no intervención humana en todo el ciclo de vida de la solicitud. A lo largo de la vida de una solicitud, puede haber más de un contacto y estos podrían ser con intervención humana (ha participado un agente humano) o sin ella.

- **Consulta n. 4:**

En la columna Intervención Asistente Digital comprobamos que sucede algo similar al anterior campo pregunta. Si filtramos por Sin Asistente Digital en la columna canal Tipo Canal aparecen las siguientes opciones: Llamada y chat. ¿Nos pueden aclarar estos escenarios?

Respuesta:

Esta contratación distingue los contactos de las solicitudes. Por ejemplo, una misma solicitud puede ser reclamada por el usuario en varias ocasiones y cada una de ellas se denomina contacto. En éstos podría o no haber intervenido un asistente digital. También podría darse el caso de que, pese a haber intervenido en un contacto un asistente digital, finalmente haya tenido que participar un agente humano.

- **Consulta n. 5:**

En la columna Intervención Asistente Digital ¿Cómo podemos interpretar el concepto No Definido?

Respuesta:

Los valores de los ficheros que sean “No definido”, son valores que no aplican o tienen un valor nulo.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	04/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQW5T7EXRTUB2SLXVCRKALR9LL	PÁG. 2/4

- **Consulta n. 6:**

Respecto a la columna de Llamada_atendida_IVR. Cuando filtramos por IVR en la columna de Tipo Canal aparece el concepto Llamada. ¿Cómo podemos interpretar estos datos de las columnas?

Respuesta:

En el canal telefónico, cuando hay una incidencia generalizada de alto impacto, se activa una locución en el IVR (respuesta de voz interactiva), de manera que cuando un profesional contacta con el Service Desk por esta incidencia generalizada, se le responde con un mensaje automático que sería similar al que daría un agente humano y el contacto se daría por atendido en este caso.

- **Consulta n. 7:**

Con respecto a la centralita Asterisk nos surgen las siguientes dudas:

- ¿Tienen canales digitales (mail/chat) dentro de la Asterisk?

Respuesta:

El “correo electrónico”, el chat (“ayudaDIGITAL” Área Personal, “ayudaDIGITAL” Escritorio) y WhatsApp, se gestionan fuera del software Asterisk de centralita.

- **Consulta n. 8:**

- ¿Cuántos flujos de entrada tiene la plataforma Asterisk?

Respuesta:

Cinco:

- ayudaDIGITAL nivel 1
- ayudaDIGITAL soporte técnico
- OEP
- Servicio de contacto con el usuario (Llamadas de salida)
- Soporte a despliegue de portátiles para residencias

- **Consulta n. 9:**

- ¿Cuántos DDIs hay asociados a la Asterisk?

Respuesta:

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	04/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQW5T7EXRTUB2SLXVCRKALR9LL	PÁG. 3/4

Cinco. Véase la respuesta a la consulta 8.

El jefe del servicio de informática
Fdo.: Rafael Pastor Sáenz

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	04/12/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmQW5T7EXRTUB2SLXVCRKALR9LL	PÁG. 4/4