

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES DE UNA PLATAFORMA DE ATENCIÓN OMNICANAL CON SERVICIOS AVANZADOS DE IA (EXPT25-00111)


Elaborado	Revisado	Revisado
Salvador González Vaquero	Rocío Marín Cantero	Antonio Arreciado Velasco
Jefe de Proyecto	Subdirectora de Departamento	Director de Departamento

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

1 de 85

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 1/85	


# 1. ÍNDICE

<b>1. ÍNDICE</b> .....	<b>2</b>
<b>2. ÍNDICE DE TERMINOLOGÍA</b> .....	<b>4</b>
<b>3. OBJETO</b> .....	<b>6</b>
<b>4. VISIÓN GLOBAL DE SANDETEL</b> .....	<b>7</b>
4.1. EL CONTEXTO DE LA TRANSFORMACIÓN .....	7
4.2. OBJETIVOS .....	7
4.3. CONTENIDO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....	8
4.4. RESPUESTA A LOS REQUISITOS TÉCNICOS QUE SE INCLUYEN EN EL PRESENTE PLIEGO. ....	9
<b>5. ALCANCE</b> .....	<b>10</b>
5.1. PLATAFORMA OMNICANAL DE ATENCIÓN .....	10
5.2. SERVICIOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA .....	11
5.3. SERVICIOS PROFESIONALES DE INTEGRACIÓN .....	11
5.4. SERVICIOS DE SOPORTE, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO .....	11
5.5. DESPLIEGUE DE NUEVOS SERVICIOS Y FUNCIONALIDADES .....	12
5.6. FUNCIONALIDADES ADICIONALES VALORABLES .....	12
5.7. MODELO DE ARQUITECTURA FUNCIONAL TIPO .....	13
5.8. SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA MIGRACIÓN DE SERVICIOS.....	14
<b>6. REQUISITOS TÉCNICOS</b> .....	<b>15</b>
6.1. FUNCIONALIDADES .....	15
6.1.1. <i>Gestión de contactos</i> .....	15
6.1.1.1. Gestión de Contactos Omnicanal.....	15
6.1.1.2. Gestión de Campañas .....	24
6.1.1.3. Ficha de Usuario .....	26
6.1.2. <i>Capa de Herramientas</i> .....	27
6.1.2.1. Grabación de llamadas Voz .....	27
6.1.2.2. Grabación de Interacciones.....	29
6.1.2.3. Informes .....	31
6.1.2.4. Quality Monitoring .....	35
6.1.2.5. Gestión de Workforce (WFM) .....	36
6.1.3. <i>Asistente IA</i> .....	38
6.1.4. <i>Evolución de la plataforma</i> .....	41
6.1.4.1. Plataforma de Desarrollo.....	41
6.1.4.2. Desarrollo Transaccional.....	42
6.1.4.3. Desarrollo de Integración CRM .....	45
6.1.5. <i>Integración entorno de Voz y Datos de SANDETEL</i> .....	46
6.1.5.1. Terminales .....	46
6.1.5.2. Integración SIP .....	47
6.1.6. <i>Gestión de la Seguridad</i> .....	49
6.2. ARQUITECTURA .....	50
6.2.1. <i>Arquitectura y Conectividad</i> .....	51
6.2.2. <i>Monitorización</i> .....	56
6.2.3. <i>Ticketing</i> .....	59
6.3. CONTINUIDAD DEL SERVICIO .....	62

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 2/85	


6.3.1.	<i>Requisitos técnicos de migración y continuidad del servicio</i>	62
6.3.2.	<i>Volumetría</i>	64
6.4.	MODELO DE RELACIÓN	66
6.4.1.	<i>Cronograma del Proyecto</i>	67
6.4.2.	<i>Fase de Lanzamiento</i>	68
6.4.3.	<i>Fase de Implantación</i>	72
6.4.4.	<i>Fase de Explotación</i>	72
6.4.5.	<i>Fase de Transferencia del Servicio</i>	73
6.4.6.	<i>Ejecución de los Trabajos</i>	75
6.4.6.1.	Metodología de ejecución de los trabajos	75
6.4.6.2.	Gestión de la provisión	75
6.4.6.3.	Gestión de incidencias	76
6.4.6.4.	Evolutivos	76
6.4.6.5.	Recepción de los trabajos	77
6.4.6.6.	Seguimiento del proyecto	77
6.4.7.	<i>Plan de Formación y transferencia del conocimiento</i>	80
6.4.8.	<i>Documentación</i>	81
6.4.9.	<i>ANS</i>	82

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 3/85	

## 2. ÍNDICE DE TERMINOLOGÍA

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
ACD	Distribución Automática de Llamadas o Automatic Call Distributor
Agente	Usuario que gestiona las iteraciones con el usuario
ANI	Automatic Number Identification – funcionalidad de los sistemas de voz que permite conocer, visualizar y/o usar en enrutamientos o lógica el número llamante.
ANS	Acuerdo de Nivel de Servicio o Service Level Agreement (SLA)
ASR	Advanced Speech Recognition
API	Application Programming Interface
BI	Business Intelligence
CDR	Call Detail Records
CRM	Gestión de Relaciones con Clientes o Customer Relationship Management
DDI	Marcación Directa de Entrada o Direct Inward Dial
DNIS	Dialed Number Identification Service - funcionalidad de los sistemas de voz que permite conocer, visualizar y/o usar en enrutamientos o lógica el número marcado por el llamante.
DTMF	Tonos Multifrecuencia Doble o Dual-Tone Multi-Frequency
DWH	Data Warehouse
ERP	Enterprise Resource Planning
ETL	Extracción, Transformación y Carga
EWT	Enrutamiento por tiempo esperado es ser atendido
HSM	Mensaje Altamente Estructurado o Highly Structured Message
IA	Inteligencia Artificial
IaaS	Infraestructure as a Service
IAM	Identity Access Management
IDS/IPS	Sistema de Detección de Intrusos/Sistema de Protección de Intrusos
ITIL	Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información o Information Technology Infrastructure Library
IVR	Respuesta de voz interactiva o Interactive Voice Respons
JSON	JavaScript Object Notation
KPI	Indicador clave de rendimiento o Key Performance Indicators
LACP	Link Aggregation Control Protocol. Protocolo que permite combinar múltiples enlaces físicos en un único enlace lógico para aumentar el ancho de banda y la redundancia de la red. Se define en el estándar IEEE 802.3ad.
LDAP	Protocolo Ligero de Acceso a Directorios o Lightweight Directory Access Protocol
LLM	Modelo de Lenguaje a Gran Escala o Large Language Models
LOPD/GDPR	Ley Orgánica de Protección de Datos/Reglamento General de Protección de Datos


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

4 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 4/85	

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
MPLS	Conmutación Multiprotocolo de Etiquetas o MultiProtocol Label Switching
MTTA	Tiempo Medio de Confirmación de Recepción o Mean Time to Acknowledge
MTTR	Tiempo Medio de Resolución o Mean Time to Resolve
NLP	Procesamiento de Lenguaje Natural o Natural Language Processing
NLU	Comprensión del Lenguaje Natural o Natural Language Understanding
PM <sup>2</sup>	PM <sup>2</sup> es una certificación ofrecida por la Comisión Europea
PMP	Project Management Professional es una certificación ofrecida por el Project Management Institute
QoS	Calidad de Servicio o Quality of Service
RADIUS	<b>Remote Authentication Dial-In User Service.</b> Es un protocolo de autenticación y autorización para aplicaciones de acceso a la red o movilidad IP
RCJA	Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía
RONA	Ring No Answer
RPO	Recovery Point Objective
RRSS	Redes Sociales
RTO	Recovery Time Objective
SBC	<b>Session Border Controller</b>
SCRUM	Marco de trabajo para desarrollo ágil de software
SGBD	Sistema Gestor de Base de Datos o Data Base Management System (DBMS)
SIP	Protocolo de Inicio de Sesión o Session Initiation Protocol
SNMP	Protocolo simple de administración de dispositivos de red como routers, switches, servidores, etc o Simple Network Management Protocol
SSO	Inicio de Sesión Unificado o Single Sign-On
STT	Sistema de Transacción Segura
Supervisor	Usuario que supervisa las acciones de los agentes
TTS	Conversión de texto a voz o Text-to-Speech
VoIP	Voz sobre IP o Voice over IP
WFM	Workforce Management


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

5 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 5/85	

### 3. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer los requisitos técnicos, funcionales y de servicio necesarios para la contratación, en modalidad IaaS (Infrastructure as a Service), de una solución integral de Contact Center por parte de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL).


La solución contratada deberá ofrecer una atención multicanal a través de múltiples canales de comunicación (como teléfono, correo electrónico, chat web, redes sociales, mensajería instantánea, etc.), y proporcionar soporte omnicanal para permitir la continuidad y trazabilidad de las interacciones entre canales, asegurando una atención coherente, fluida y centrada en el ciudadano. Además, esta plataforma debe permitir la provisión flexible, escalable y segura de los recursos tecnológicos y funcionales necesarios para la operación de un Contact Center moderno, eficiente y alineado con las necesidades futuras de SANDETEL.

El modelo de prestación del servicio será bajo demanda basado en un **esquema de pago por uso**, sin compromiso de consumo mínimo por parte de SANDETEL. Esto implica que los servicios objeto del contrato deberán poder dimensionarse dinámicamente en función de las necesidades reales de operación, tanto en número de usuarios como en canales de atención o servicios complementarios. La solución deberá facilitar la activación o desactivación temporal de recursos, la escalabilidad vertical y horizontal, así como la posibilidad de modificar con agilidad la configuración y ajuste del alcance y capacidades de los servicios contratados, sin perjuicio de los compromisos contractuales indicados en el presente pliego que limiten la flexibilidad y adaptabilidad del sistema.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 6/85	

## 4. VISION GLOBAL DE SANDETEL

SANDETEL es la entidad pública de referencia, adscrita a la Consejería Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa a través de la Agencia Digital de Andalucía, que tiene como objetivo el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento y la modernización de la administración de la Junta de Andalucía en el ámbito de los sistemas de información y las telecomunicaciones.

SANDETEL proporciona entre otros servicios, los servicios avanzados de Contact Center a las distintas Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía, abarcando tanto la operativa diaria de los distintos servicios como el soporte tecnológico de una plataforma multicanal.

### 4.1. El contexto de la transformación

Dadas las necesidades actuales y futuras de sus usuarios y la necesaria adaptación a nuevas tecnologías y demandas de mercado, así como necesidades de flexibilidad e incorporación de nuevos canales de atención, SANDETEL ha iniciado este proceso de licitación para la contratación de una única plataforma omnicanal que dé soporte a sus servicios de Contact Center dentro del entorno de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía y permita atender las demandas existentes y latentes.

De ese modo, ser capaces de lograr:

- Incorporar nuevos canales de atención digitales
- Unificar la gestión de canales voz y no voz
- Impulsar el autoservicio del usuario
- Definir modelo tecnológico adaptable a nuevas necesidades de negocio
- Reducir riesgos de obsolescencia y optimizar costes de infraestructura
- Asumir incrementos de cargas puntuales sin impacto en el servicio
- Flexibilidad y capacidad de crecimiento de acuerdo con las necesidades del negocio.

### 4.2. Objetivos

El presente pliego tiene por objeto regular el procedimiento para la valoración, selección y contratación del licitante que colabore con SANDETEL para la implantación de una solución tecnológica omnicanal que les va a permitir transformar los procesos y la operación actuales para conseguir los objetivos estratégicos definidos anteriormente.

Específicamente, este pliego tiene como objetivos:


- La selección de una solución tecnológica para la gestión integral y eficiente de contactos en un entorno omnicanal y de todos los elementos de apoyo necesarios para la gestión del Contact Center;

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 7/85	

- La selección de un integrador especializado, con experiencia demostrada en la implantación de soluciones similares, conocimientos técnicos de los productos a integrar y capacidad de ejecutar y entregar en fecha y condiciones funcionales establecidos;
- La contratación, en caso de encontrar una propuesta adecuada entre los licitantes, de los componentes descritos en el pliego.

El presente documento está orientado a describir las condiciones técnicas, así como las actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por el adjudicatario de la presente contratación.

La selección de ofertas no generará otra obligación para SANDETEL diferente que la de realizar los encargos del servicio a la empresa seleccionada y el pago de los servicios efectivamente prestados conforme al precio ofertado por la empresa seleccionada.

### 4.3. Contenido del pliego de prescripciones técnicas

Este pliego consta de cuatro archivos:

1. **01\_PPT\_CC Sandetel:** Documento principal del Pliego de Prescripciones Técnicas que recoge el objeto, alcance y todos los requisitos funcionales, técnicos y operativos exigidos a la solución de Contact Center. Este documento que está estructurado de la siguiente manera:


Capítulo	Descripción
Capítulo 1	Índice del documento
Capítulo 2	Índice de terminología.
Capítulo 3	Objeto
Capítulo 4	Visión global de SANDETEL
Capítulo 5	Alcance
Capítulo 6	Requisitos técnicos

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 8/85	

2. **03\_ANEXO I Lista de Servicios:** Listado y descripción de todos los servicios a implantar y al inicio de la prestación del servicio.
3. **04\_ANEXO II Estructura Organizativa:** Listado y descripción de las Responsabilidades y Conocimientos de los componentes de la organización presentada por el licitador.
4. **05\_ANEXO III Criterios de valoración por juicio de valor:** Documento que detalla los criterios técnicos objeto de valoración, su desglose en subcriterios y los pesos asignados para la obtención de la puntuación final.

#### 4.4. Respuesta a los requisitos técnicos que se incluyen en el presente pliego.

La respuesta al presente pliego deberá incluir la documentación técnica necesaria que permita verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos. Esta documentación deberá ser suficiente para que el equipo evaluador pueda valorar adecuadamente la propuesta presentada por el licitante.

Las respuestas a cada uno de los apartados o preguntas deberán contestar directamente a lo solicitado, ser claras, concisas y comprensibles, evitando ambigüedades, e incluir toda la información relevante dentro del cuerpo de la respuesta, sin depender de anexos u otros documentos para su entendimiento o interpretación.


El uso de anexos está permitido únicamente como complemento o ampliación, pero no debe ser necesario consultarlos para entender o evaluar la respuesta principal.

La documentación que se presente deberá hacer referencia al código de los apartados y funcionalidades que se indican en el presente pliego.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 9/85	

## 5. ALCANCE

SANDETEL quiere contratar al adjudicatario los siguientes servicios y herramientas para transformar la experiencia de sus usuarios.

- **La (las) herramientas tecnológicas.** La solución propuesta incluirá las licencias e infraestructura tecnológica necesaria para prestar los servicios con los requisitos descritos en el capítulo 6 del presente pliego.
- **Elementos adicionales de software o hardware.** En el caso de que la solución propuesta requiera de componentes adicionales de SW o HW no contemplados explícitamente, su provisión y licenciamiento deberán ser directamente por el adjudicatario de esta licitación. Estos elementos deberán estar claramente identificados, cuantificados e impactados en su oferta.
- **Servicios de Integración de la solución tecnológica propuesta por el licitante.** El adjudicatario deberá prestar los servicios de integración necesarios que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos y especificaciones descritas en este pliego, así como el desarrollo e implantación de los servicios indicados en el apartado 6 “Requisitos Técnicos”.
- **Servicios de migración.** El adjudicatario llevará a cabo las actuaciones necesarias para la migración de los servicios descritos en el apartado 6.3 “Continuidad del Servicio”, desde las plataformas actuales de Contact Center de SANDETEL a la nueva plataforma implantada por el adjudicatario del presente pliego.
- **Soporte o mantenimiento.** Se incluye la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento de la solución implantada, conforme a lo establecido en el apartado 6.4 Modelo de Relación.
- **Bolsa de horas para tareas adicionales.** Se contempla así mismo la contratación de una bolsa de horas destinadas a la realización de tareas de desarrollo, configuración y/o mantenimiento evolutivo de la solución.

La solución deberá cubrir de forma integrada los siguientes bloques funcionales:

### 5.1. Plataforma omnicanal de atención

El adjudicatario deberá proporcionar una plataforma tecnológica que habilite la gestión unificada y centralizada de interacciones a través de múltiples canales, incluyendo como mínimo:

- Teléfono (voz entrante y saliente).
- Correo electrónico.
- Chat.
- Asistentes virtuales.
- Videollamada.
- Redes sociales y apps de mensajería (en la medida en que estén integradas en el modelo de servicio público).


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

10 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 10/85	

La solución deberá garantizar la trazabilidad completa de las interacciones con la ciudadanía, la gestión eficiente de colas, la orquestación de los distintos canales de atención, y la integración con herramientas CRM.

### 5.2. Servicios de inteligencia artificial generativa

Se requerirá la incorporación de capacidades de IA generativa que permitan:

- Automatización de respuestas mediante asistentes virtuales conversacionales.
- Generación de resúmenes automático de interacciones.
- Generación de respuestas sugeridas para agentes.
- Apoyo a la redacción de textos administrativos o comunicativos.
- Análisis de sentimiento y categorización semántica de interacciones.
- Servicios de traducción en tiempo real.

Estos servicios podrán estar basados en modelos LLM (Large Language Models) de terceros, pero su integración deberá respetar los principios de seguridad, trazabilidad y protección de datos establecidos por la normativa aplicable.

### 5.3. Servicios profesionales de integración

El adjudicatario deberá proporcionar los servicios necesarios para:

- La integración de la plataforma con los sistemas actuales de los Organismos de la Junta de Andalucía y de SANDETEL, incluyendo bases de datos, sistemas CRM, soluciones de identidad, etc.
- El desarrollo de conectores específicos y las adaptaciones a medida que se consideren necesarias.
- El aseguramiento de la interoperabilidad con sistemas de terceros.

### 5.4. Servicios de soporte, operación y mantenimiento


Se incluirán en el alcance los servicios de soporte técnico y funcional necesarios para garantizar:

- La operación continua del sistema en condiciones de alta disponibilidad.
- La resolución de incidencias, soporte a usuarios, así como el mantenimiento preventivo y evolutivo.
- La monitorización en tiempo real del sistema y generación de informes de rendimiento, uso, y cumplimiento de ANS.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 11/85	

- La trazabilidad de la ejecución de la bolsa de horas, haciendo referencia a la solicitud aprobada previamente por SANDETEL.

### 5.5. Despliegue de nuevos servicios y funcionalidades

El modelo de contratación deberá permitir, de forma ágil y controlada, la implantación de nuevos servicios y funcionalidades durante la vigencia del contrato, tales como:

- Nuevos canales de atención.
- Nuevos modelos basados en IA generativa.
- Reglas de enrutamiento avanzado.
- Automatización de flujos.
- Extensión a nuevas unidades organizativas.

### 5.6. Funcionalidades adicionales valorables

Sin carácter obligatorio, se valorará positivamente la disponibilidad o posibilidad de incorporación de funcionalidades adicionales que complementen y refuercen la eficiencia, calidad y usabilidad del servicio, siempre que dichas funcionalidades estén plenamente integradas con la plataforma base y no requieran de desarrollos externos que comprometan la interoperabilidad o generen dependencias tecnológicas no deseadas.

En particular, se valorarán las siguientes capacidades:


- Gestión de personal (Workforce Management, WFM): funcionalidades para la planificación de turnos, predicción de carga de trabajo y la asignación eficiente de recursos.
- Supervisión y control de calidad (Quality Monitoring): grabación de interacciones, evaluación de desempeño de los agentes y visualización de métricas a través de dashboards analíticos.
- Cobrowsing y asistencia guiada en navegación web: funcionalidad que permita a los agentes del Contact Center acompañar al ciudadano en tiempo real mientras navega por un portal web institucional, facilitando su asesoramiento y asistencia durante la interacción digital.
- Formularios web interactivos y dinámicos: Disponibilidad de una funcionalidad que permita generar y gestionar formularios electrónicos adaptativos para la recogida estructurada de información durante la atención al ciudadano.
- Gamificación y motivación del agente: Herramienta orientada a fomentar el compromiso y mejorar el rendimiento de los agentes mediante dinámicas de juego y reconocimiento.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 12/85	

### 5.7. Modelo de arquitectura funcional tipo

A efectos ilustrativos, y sin perjuicio de las particularidades tecnológicas de cada propuesta, se espera que la solución responda a un modelo de arquitectura funcional que contemple, al menos, los siguientes componentes:

- Capa de atención multicanal: gestión unificada y centralizada de todos los canales de comunicación (voz, chat, email, video, redes sociales), permitiendo una experiencia integrada para el usuario y facilitando la continuidad de la interacción con independencia del canal utilizado.
- Capa de orquestación y enrutamiento: lógica de negocio para el reparto inteligente y eficiente de las interacciones según reglas previamente definidas para optimizar la asignación de las interacciones a los agentes o recursos disponibles.
- Capa de agentes y supervisores: interfaz web que permite a los agentes gestionar sus interacciones y a los supervisores monitorizar en tiempo real el desempeño, control de colas, entre otros; y dispone de funcionalidades de login, estado, grabación, etc.
- Capa de inteligencia: módulos de IA generativa, asistentes virtuales, generadores de respuestas automáticas, análisis de sentimientos y predicción de comportamiento y recomendaciones.
- Capa de integración: APIs, adaptadores y conectores que facilitan la integración con los sistemas internos de información (CRM, ERP, bases de datos).
- Capa de gestión y gobierno: herramientas de configuración, administración, generación de informes y monitorización del sistema que permitan controlar el rendimiento, gestionar permisos, realizar cambios de configuración de los servicios por parte de Sandetel, etc.
- Capa de soporte y mantenimiento: sistemas de helpdesk, ticketing, y portal de soporte técnico para la gestión de incidencias y actualizaciones, asegurando la continuidad operativa y mejora continua del sistema.
- Infraestructura IaaS: sistema escalable, seguro y flexible con posibilidad de despliegue en nube pública, privada o híbrida, garantizando la alta disponibilidad y seguridad de los datos


El adjudicatario deberá entregar, en los primeros quince días de vigencia del contrato, un documento de arquitectura actualizado y detallado, que describa claramente los componentes y las relaciones entre ellos.

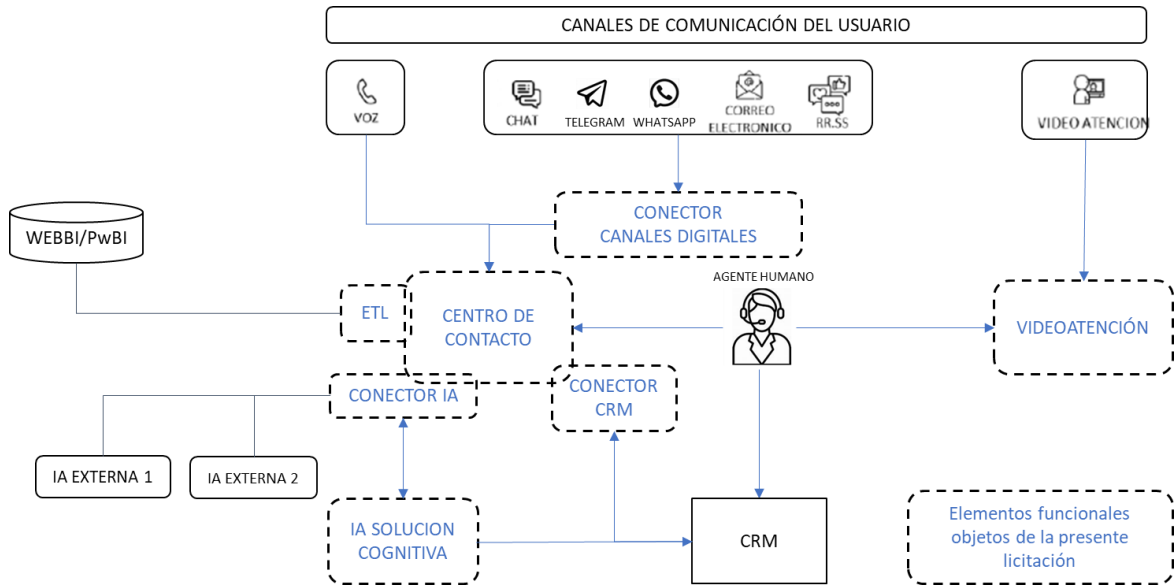
El modelo de arquitectura funcional se fundamenta en un modelo tecnológico que integrará una plataforma omnicanal, una base de datos integral y un gestor del conocimiento entre otros componentes con el fin de ofrecer una solución robusta, flexible y alineada con los objetivos del proyecto.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 13/85	



### 5.8. Servicios profesionales para la migración de servicios

Los servicios específicos a desplegar y migrar a la nueva plataforma de Contact Center, objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, se detallan exhaustivamente en el punto 6.3 y en *el ANEXO I SANDETEL Lista de Servicios*. Dicho anexo contiene una descripción pormenorizada de cada uno de los servicios actualmente existente, abarcando sus funcionalidades, configuraciones y dependencias, con el fin de asegurar una comprensión completa de los requisitos para la implementación de la nueva plataforma.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 14/85	

## 6. REQUISITOS TÉCNICOS

Esta sección cubre los requisitos generales y de referencia a la capacidad del licitante de ejecutar el proyecto objeto de este pliego.

Por cada requisito se ha asignado un único ID, un nombre, una descripción y un nivel de importancia.

Los niveles de importancia de los requisitos se clasifican de la siguiente forma:

- Obligatorio **“OB”**, requisito que debe ser cumplido de manera estricta para poder ser proveedor de la solución. El no cumplimiento de algún requisito Obligatorio supondrá la exclusión automática del proceso de licitación, sin posibilidad de subsanación.
- Opcional **“OP”**, requisitos no imprescindibles para la prestación del servicio, pero que será valorado como elemento diferenciador entre las distintas propuestas presentadas. En cualquier caso, el licitador deberá asegurarse de que el impacto económico de estos requisitos opcionales quede debidamente incluido en la Oferta Económica.

### 6.1. Funcionalidades

La forma de valorar los requisitos funcionales se hará a través de la respuesta técnica del licitador, descrita en el apartado 6 “Requisitos Técnicos”.

#### 6.1.1. Gestión de contactos

##### 6.1.1.1. Gestión de Contactos Omnicanal

Con las funcionalidades descritas en este apartado se pretende ofrecer una experiencia integrada y fluida a los usuarios a través de múltiples canales de comunicación, como teléfono, correo electrónico, chat en vivo, redes sociales y mensajería instantánea.

Este enfoque omnicanal permite que los usuarios puedan interactuar con los servicios de atención ofrecidos sobre la plataforma Contact Center objeto del presente pliego a través del canal de comunicación de su preferencia, manteniendo la continuidad en la atención, mediante la centralización y sincronización de la información y del historial de interacciones.

Esta funcionalidad mejora la eficiencia del servicio, aumenta la satisfacción del usuario y optimiza los recursos del Contact Center, independientemente del canal empleado.

En resumen, estas funcionalidades permiten unificar el tratamiento de todas las interacciones con el usuario, abarcando aspectos clave como la identificación de usuario, el motivo del contacto, enrutamiento, gestión de colas, esperas y abandonos, registro y trazabilidad de contactos entrantes y salientes, así como el gobierno de los procesos de Gestión de Contactos, identificación, registro, enrutado y gestión de colas y abandonos de contactos entrantes y salientes a través de todos los canales disponibles.


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

15 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 15/85	


ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON010	Omnicanalidad	<p>El licitador tiene una solución con una incuestionable orientación hacia la omnicanalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobre canales presentes de forma nativa en la plataforma del licitador.</li> <li>- Gestión simultánea de contactos con varios canales. El número de estos contactos será un parámetro configurable.</li> <li>- Posibilidad de interactuar en un mismo servicio por distintos canales en función de preferencias de usuario.</li> <li>- Enrutamiento multicanal inteligente para los canales gestionados por la plataforma y la posibilidad de aplicar lógica entre los distintos canales.</li> </ul>	OB
CON020	Canales Soportados	<p>La solución cubre el siguiente listado de canales de contacto bidireccionales (inbound y outbound).</p> <p><b>De forma nativa</b> (i.e. Sin necesidad de integrar con otra solución):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonía</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Chat – tanto proactivo como reactivo</li> </ul> <p><b>De manera nativa o integrada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WhatsApp</li> </ul> <p><b>De manera nativa, integrada, o no integrada prestando servicio con herramientas externas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Videoconferencia</li> </ul>	OB
CON030	Enrutamiento híbrido (Blending)	<p>La solución permite un enrutamiento “blend” de forma que con independencia del canal de acceso se puedan enrutar las interacciones a grupos de agentes en función de distintas reglas de negocio, entrantes y salientes, de manera simultánea.</p>	OB

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

16 de 85

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 16/85	


ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON040	Telefonía Contact Center	<p>El sistema de telefonía incluye las siguientes funcionalidades:</p> <p><b>Recepción y control de la llamada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramienta IVR con DTMF.</li> <li>- Anuncios <ul style="list-style-type: none"> <li>- del tiempo de espera</li> <li>- de número de llamadas en cola</li> <li>- distintos en función del tiempo en cola</li> <li>- tiempo esperado a ser atendido</li> <li>- de archivos de sonido</li> <li>- de opción pulsada en DTMF</li> <li>- por horario y calendario (p.eg fuera de horario o festivo)</li> </ul> </li> <li>- Control de llamada <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colgar, descolgar manualmente, descolgar automático, aparcar (hold), recuperar, conferencia de llamada con mínimo de tres miembros, transferencia a ciegas, transferencia asistida a los diferentes puntos (extensión, anuncio, otra cola, etc.),</li> <li>- Reencolamiento de contactos en RONA (Ring No Answer).</li> <li>- Función Whisper, supervisión ciega, supervisión asistida.</li> </ul> </li> <li>- Identificación de abandonos.</li> <li>- Alertas y bloqueo de hiperactividad.</li> </ul> <p><b>Priorización a una cola</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorización dinámica (i.e. en función de datos del llamante u otros datos de la llamada) de enrutamiento a ciertas colas sobre otras.</li> <li>- Posicionamiento del llamante con más o menos prioridad dentro de la cola respecto a otras llamadas esperando en la misma cola.</li> </ul> <p><b>Distribución a una agente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agentes multiskill (no solo en subsistemas de voz sino en otros canales).</li> <li>- Modos de distribución incluyendo los diferentes canales, Agente con más tiempo esperando una llamada, agente con menos llamadas, mejor skill en multiskill.</li> </ul>	OB

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

17 de 85

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 17/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON050	Correo electrónico	<p>El subsistema de correo electrónico incluye las siguientes funcionalidades básicas de gestión de e-mails:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración con el correo corporativo de la Junta de Andalucía mediante protocolos estándar de correo electrónico (IMAP, POP3 y SMTP) o uso de APIs.</li> <li>- Anexo de documentos.</li> <li>- Gestión de Plantillas.</li> </ul>	OB
CON060	Chat	<p>El subsistema de chat incluye las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño personalizable: Se puede modificar el diseño para encajar con el look &amp; feel de la página web de SANDETEL o del cliente.</li> <li>- Mobile Responsive: Presentación de contenido auto adaptable.</li> <li>- Formularios: Disponen de formularios para pedir input estructurado al usuario en cualquier momento de chat.</li> <li>- Que se puedan crear plantillas de respuesta por usuario, como saludos, presentación y FAQ.</li> <li>- Proactivo: Posibilidad de acceso al chat desde un portal interno o externo Red Corporativa.</li> <li>- Reactivo: Posibilidad de acceso al chat desde el usuario tanto interna como externamente a Red Corporativa.</li> <li>- Múltiples contactos por agente: Posibilidad de configurar el número de contactos simultáneos permitidos que gestiona un agente.</li> <li>- Contexto: El agente dispondrá de un históricos de conversaciones de al menos los últimos siete días y de los datos existentes de la tabla de clientes.</li> <li>- API para permitir la integración transaccional con un sistema externo de CRM, de IA o de Data Waterhouse.</li> </ul>	OB


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

18 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 18/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON070	WhatsApp	<p>El subsistema de WhatsApp permite, dentro de las reglas del WhatsApp Enterprise,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de conversaciones (grupo de mensajes con último mensaje no más antiguo de 24h).</li> <li>- Envío de conversaciones (grupo de mensajes con último mensaje no más antiguo de 24h) utilizando plantillas HSM.</li> <li>- Atención a una cola de mensajes de WhatsApp.</li> <li>- Permitir el uso de emoji, gráficos y otros elementos disponibles del canal para contestar.</li> <li>- Facilitar múltiples contactos por agente: Posibilidad de configurar el número de contactos simultáneos permitidos que gestiona un agente.</li> </ul>	<b>OB</b>
CON080	Videoconferencia	<p>El subsistema de videoconferencia incluye las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutable bajo navegador en cualquier dispositivo de uso habitual de los ciudadanos: móviles (iOS, Android) y de sobremesa (MS Windows, Linux) y al menos en las últimas versiones de navegadores: Chrome, Edge (Chromium), Firefox y Safari. No requerirá ningún tipo de instalación de software en los dispositivos que establezcan la comunicación, tanto del ciudadano como del agente que realiza la atención.</li> <li>- Las atenciones realizadas deberán hacerse con los requisitos necesarios de seguridad: todas las comunicaciones deberán estar cifradas y deberá llevarse a cabo sobre protocolos seguros (HTTPS, SIP TLS, TLS-FIPS).</li> </ul>	<b>OB</b>
CON090	SMS	<p>Para el envío y recepción de SMS, la solución tendrá que poder integrarse con la plataforma de SMS que dispone Red Corporativa de Junta de Andalucía, mediante API.</p>	<b>OB</b>


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

19 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 19/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON100	Enrutamiento	<p>El motor de enrutamiento del sistema enruta a los agentes a través de un elemento de orquestación en función de reglas de negocio configurables en base a distintos criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de listas</li> <li>- Enrutamiento por origen</li> <li>- Enrutamiento por destino</li> <li>- Enrutamiento por IVR</li> <li>- Enrutamiento por skill</li> <li>- Enrutamiento por reglas de negocio</li> <li>- Enrutamiento a empleado concreto</li> <li>- Enrutamiento al último empleado</li> <li>- Enrutamiento alternativo por no contestación</li> <li>- Enrutamiento alternativo por saturación</li> <li>- Enrutamiento por tiempo esperado es ser atendido (EWT)</li> <li>- Enrutamiento por tiempo máximo de un contacto en cola</li> <li>- Enrutamiento por número de contactos en cola</li> <li>- Enrutamiento alternativo por porcentaje</li> <li>- Enrutamiento alternativo por nivel de servicio</li> <li>- Enrutamiento por horario</li> <li>- Enrutamiento por calendario</li> <li>- Enrutamiento por contexto (texto e-mail)</li> <li>- Enrutamiento por cualquier dato disponible en una BBDD externa o interna, pudiendo ser la misma ficha del usuario en caso de tenerla.</li> </ul>	OB
CON110	Locuciones y mensajes	La solución permite definir, dentro del tratamiento de una interacción, mensajes de espera, en canal de voz y de chat.	OB


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

20 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 20/85	


ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON120	Gestión de buzones	La solución permite definir buzones de voz o formularios donde el contacto pueda dejar sus datos y el asunto de su interacción en caso de esperas prolongadas o dentro del propio flujo de la conversación. Posteriormente, mediante usuarios específicos se permitirá el acceso a esas locuciones identificadas por número origen, destino, identificador de contacto, hora y fecha, pudiendo ser descargadas en local.	OB
CON130	Escucha	La solución permite la monitorización en tiempo real de conversaciones. La monitorización podrá ser “en silencio” o con posibilidad de intervenir en la conversación.  Se puede acceder a la monitorización sin necesidad de estar físicamente en el puesto de trabajo. Se puede realizar a través de llamada desde el exterior o acceso web.	OB
CON140	Gestión de estados de agentes	La solución permite que el agente especifique el estado en el que se encuentra en cada momento. Por ejemplo:  - Disponible o No disponible - Ausente (No registrado) - Descanso (pudiendo gestionarse diferentes motivos de descanso de los agentes) - Back Office (pudiendo activarse de forma manual o gestionarse en un tiempo administrativo variable y automático asociado al contacto realizado)  La solución permite la administración, creación y edición de nuevos estados de descanso, personalizables para su posterior gestión estadística en base a tiempos	OB
CON150	Gestión de habilidades de agentes	La solución permite administrar y modificar a través del supervisor del servicio las habilidades de los agentes y/o su priorización dentro de la misma habilidad.	OB
CON160	Monitorización	La solución informa de los tiempos en los que el empleado ha permanecido en cada estado, tanto en tiempo real como en modo histórico.	OB

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

21 de 85

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 21/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON170	Terminaciones de contactos	Configuraciones de tipos de terminación personalizados asociados a los contactos con diferentes canales para su gestión estadística	OB
CON180	Registros de clientes	Gestión de los registros para servicios de marcación saliente desde bases de datos	OB
CON190	Licencias de supervisión y administración	Suministro sin coste adicional de 75 licencias de supervisión de Contact Center y 2 licencias de administración de la plataforma de Contac Center para asegurar el correcto monitoreo del desempeño, configuración de parámetros operativos, análisis de métricas y aplicación de buenas prácticas en la operación diaria.	OB
CON200	Agente Virtual	<p>Simulación a tiempo real del reconocimiento de voz mediante la asistencia de un agente físico a través de escucha activa. Dicho agente permanece a la escucha aportando el valor reconocido al script para su posterior uso. De esta manera se permite tomar en el desarrollo del script o flujo de llamada el valor aportado por el agente virtual.</p> <p><b>(*) Si la plataforma ofertada no dispone de esta funcionalidad de manera nativa, serán admitidas las propuestas que garanticen su desarrollo en la fase de continuidad del servicio (aptdo. 6.3 del presente pliego) con objeto de poder implantar el servicio 5.5 del Anexo I.</b></p>	OB


ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON210	Canales soportados adicionales	<p>La solución cubre el siguiente listado de canales de contacto bidireccionales (inbound y outbound) de forma nativa, integrada o no integrada la siguiente lista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telegram</li> <li>- Redes sociales</li> </ul> <p>Se pueden añadir más canales. Si se extiende la funcionalidad con otros productos verticales, describalo aquí junto con la breve descripción de la integración.</p>	OP

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

22 de 85

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 22/85	


ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON220	Correo electrónico (Funcionalidades avanzadas)	El subsistema de correo electrónico incluye las siguientes funcionalidades básicas de gestión de e-mails: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corrector de ortográfico.</li> <li>- Gestión de acuses de recibo como una interacción más dentro de la conversación.</li> </ul>	OP
CON230	Videoconferencia (Funcionalidades Avanzadas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe ofrecer la posibilidad de utilizar herramientas de distribución de contactos de la solución como canal entrante a los agentes con los ciudadanos.</li> <li>- Deberá poseer una herramienta de video asistencia con cobrowsing con puntero y marcación para el guiado del ciudadano por parte del agente.</li> <li>- Posibilidad de planificar sesiones de videoconferencia ofreciéndolas al ciudadano con información de la fecha, la hora, documentación y un enlace para la comunicación o de forma inmediata enviando el enlace por cualquier otro canal.</li> <li>- Permitir la participación simultánea de más de un agente en una misma videollamada para colaboración, de entre una lista de agentes de ámbito configurable (normalmente según ámbito de administración y supervisión).</li> <li>- Activación/Pausa/Desactivación del canal de sonido, por parte del agente y del ciudadano.</li> <li>- Activación/Pausa/Desactivación del canal de video, al menos por parte del agente.</li> <li>- Con capacidad para chatear e intercambiar documentación en la sala.</li> </ul>	OP
CON240	Telegram	El subsistema de Telegram permite: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contestar a una cola de mensajes de Telegram.</li> <li>- Permitir el uso de emoji, gráficos y otros elementos disponibles del canal para contestar.</li> <li>- Facilitar múltiples sesiones por agente: Posibilidad de configurar el número de sesiones simultáneas permitidas que gestiona un agente.</li> </ul>	OP

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 23/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON250	Redes sociales	<p>El subsistema de Redes sociales permite dos modos de interacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mensaje directo.</li> <li>- Escucha en redes sociales en base a palabras clave.</li> </ul> <p>Permite el uso de emoji, gráficos y otros elementos disponibles del canal para contestar.</p> <p>Múltiples contactos por agente: Posibilidad de configurar el número de contactos simultáneos permitidos que gestiona un agente.</p> <p>Contexto: Cuando abre el contacto, el agente dispondrá de información de contexto, incluyendo información del navegador, ubicación, idioma preferido, etc.</p> <p>Permite volcar cada contacto a una base de datos de usuario.</p>	OP
CON260	Mensajes y acuse de recibo	La solución permite definir, dentro del tratamiento de una interacción, mensajes de espera en los canales Telegram y Whatsapp y acuse de recibo en el canal de correo electrónico.	OP
CON270	Gestión de abandonos	La solución permite hacer más automático permitir contactar de vuelta con un usuario que abandona una llamada o chat. Además, ofrece la capacidad de generar mensajes a supervisión o grupos de empleados identificando el contacto de origen para su posterior gestión en modo de interacción saliente.	OP
CON280	Locuciones alternativas	La solución debe permitir la selección y activación de locuciones específicas por un usuario supervisor en un momento determinado, para activación en caso de emergencia, avería, o saturación.	OP

### 6.1.1.2. Gestión de Campañas

Las siguientes funcionalidades están pensadas para gestionar campañas de comunicación multicanal de forma eficiente, permitiendo:

1. **Planificar, ejecutar y monitorizar** todas las interacciones con los usuarios desde un único entorno centralizado.


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

24 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 24/85	

2. **Crear campañas segmentadas**, definiendo claramente los públicos y seleccionando los canales adecuados para cada uno (correo electrónico, redes sociales, mensajería instantánea y otros medios digitales).
3. **Automatizar y programar** los envíos y acciones de campaña, optimizando tiempo y recursos y garantizando una ejecución coordinada.
4. **Realizar seguimientos en tiempo real**, con acceso a métricas para evaluar rendimiento y detectar a tiempo posibles ajustes necesarios.
5. **Mantener la coherencia** de los mensajes en todos los canales y maximizar la eficiencia en el uso de recursos.
6. **Obtener análisis detallados**, que permitan medir el impacto y la efectividad de cada campaña, facilitando la toma de decisiones basada en datos.

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
GCA010	Proceso de Gestión de Campañas	La solución permite ejecutar el proceso completo campañas salientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación y diseño de campaña: gestión de la planificación, gestión de contactos y canales.</li> <li>- Administración de público objetivo (clientes).</li> <li>- Ejecución y seguimiento de campaña.</li> </ul>	<b>OB</b>
GCA020	Campaña saliente marcador	Sistema de marcación mediante listas con información del contacto antes de marcar	<b>OB</b>
GCA030	Call-Me-Back	El subsistema de Call Me Back permite programar la devolución del contacto en cualquier canal de dos modos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inmediato.</li> <li>- Programado.</li> </ul> En ambos casos, la solución generará una tarea a interacción que será asignada al agente / técnico más adecuado en función de los criterios de enrutamiento.  Podrá ser programado con independencia del canal asignado.  Permite volcar cada contacto a una base de datos de usuario.	<b>OB</b>


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

25 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 25/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
GCA040	Campaña saliente progresiva	Sistema de marcación con agente disponible con información del contacto tras marcación automática	OP
GCA050	Campaña saliente predictiva	Sistema de marcación con predicción de disponibilidad de agentes tras marcación de múltiples líneas, presentando información de contacto al agente en su entrega.	OP
GCA060	Click-to-call	La funcionalidad de Click-to-call permite realizar una llamada bien de VoIP o de red pública en los dos siguientes casos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Que el usuario, haciendo Click sobre un elemento en la web de SANDETEL o web del cliente, puede iniciar una llamada de VoIP directamente al Contact Center.</li> <li>2) Que el agente, haciendo Click sobre un número de contacto de la ficha del usuario, puede realizar una llamada saliente hacia el usuario sin tener que teclear el número entero.</li> </ol>	OP

### 6.1.1.3. Ficha de Usuario

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca gestionar la información de cada usuario del Contact Center. Estas funcionalidades permiten ofrecer un servicio personalizado, mejorar la atención y facilitar la resolución de la interacción con el usuario.

La solución propuesta debe integrar funcionalidades que permitan recopilar, organizar y utilizar la información de los usuarios, optimizando la atención y resolución de cada interacción. En definitiva, la plataforma debe ofrecer:

1. **Servicio personalizado:** Brindar atención adaptada a las necesidades concretas de cada usuario.
2. **Mejora continua de la atención:** Aprovechar datos para enriquecer la interacción y potenciar la calidad del servicio.
3. **Resolución eficaz:** Facilitar la gestión completa del ciclo de interacción —desde el primer contacto hasta la solución final.


ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
FDU010	Ficha	Creación de una ficha del usuario, donde se registren los datos básicos necesarios Ej. (Nombre, perfil, tipo de usuario, etc.···)	<b>OB</b>

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

26 de 85

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 26/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
FDU020	Resultados	Grabación del histórico de todas las iteraciones que ese usuario ha tenido en el Contact Center independiente del canal.	<b>OB</b>

## 6.1.2. Capa de Herramientas

### 6.1.2.1. Grabación de Llamadas Voz

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca registrar y almacenar todas las conversaciones telefónicas realizadas a través del Contact Center. Su objetivo principal es garantizar la calidad del servicio, mediante la revisión de las grabaciones para detectar áreas de mejora, facilitar auditorías y cumplir con requisitos legales y de cumplimiento normativo. Además, ayudan en la resolución de incidencias, mejora la formación del personal y proporciona un respaldo seguro de las interacciones con los usuarios.

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
GRV010	Grabación de llamadas solo Voz	<p>La solución graba los contactos de voz en audio de los agentes durante la llamada entrante o saliente.</p> <p>Todas las grabaciones se realizarán cumpliendo la normativa vigente de LOPD/GDPR.</p> <p>Se podrán realizar con o sin cifrado de seguridad en la comunicación</p> <p>De cada grabación se debe disponer de la información del identificador de contacto, identificador de la transacción, la fecha y hora de inicio y fin de contacto, duración, origen y destino y nombre y ubicación del fichero de audio sin perder la trazabilidad y el seguimiento</p>	<b>OB</b>
GRV020	Búsqueda indexada	La búsqueda se hace por diferentes campos: por el identificador de contacto, hora, franja horaria, por agente, por cola, por usuario, por número entrante o saliente, etc.	<b>OB</b>


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

27 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 27/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
GRV030	Almacenamiento	La solución soporta el almacenamiento dentro de la herramienta. La grabación almacenada será accesible por los supervisores de servicios al menos 120 días posteriores a la grabación y el año posterior por los administradores de la herramienta. Después, se archivan los datos fuera del sistema en el DWH o Data Lake.	OB
GRV040	Descarga manual de grabaciones	La solución permite la descarga manual de las grabaciones a un soporte fuera del sistema. La descarga debe hacerse por varios criterios, al menos los indicados en el requisito GRV010.	OB
GRV050	Descarga automática de grabaciones	La solución permite la descarga masiva y automática de las grabaciones a un soporte fuera del sistema. La descarga debe hacerse por varios criterios, al menos los indicados en el requisito GRV010.	OB
GRV060	Borrado de grabaciones	La solución permite el borrado masivo y automático de las grabaciones de forma segura y garantiza la imposibilidad de recuperálas. El borrado debe hacerse por varios criterios predefinidos y solicitando confirmación, al menos por criterios de fecha y hora.	OB
GRV070	Informe de auditoría	Debe permitir obtener un reporte con información de los accesos, reproducciones y/o descargas de cualquier grabación, realizada por parte de usuarios con derecho a supervisión asociada a servicios determinados.	OB
GRV080	Grabación bajo demanda	La solución permite grabar bajo demanda cualquier contacto de voz mediante interfaz que permita al agente iniciar o parar la grabación.	OB


ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
GRV090	Grabación pausada	La solución permite que las grabaciones automáticas se pausan temporalmente de forma manual. Esta funcionalidad evita grabar información de carácter sensible o confidencial Ej.: DNI.	OP

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

28 de 85

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 28/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
GRV100	Cadena de custodia	Cifrado y mantenimiento de la cadena de custodia que evite la manipulación del archivo digital aportando garantías de la integridad y autenticidad de su contenido.  De modo que, para asegurar la cadena de custodia de las grabaciones, es necesario que la reproducción de las grabaciones descargadas, solo se puedan reproducirlas a través de la herramienta del fabricante y no de cualquier herramienta de reproducción de audio	OP
GRV110	Informe de auditoría avanzada	Capacidad de exclusión en el informe de auditoría de los registros de acceso, reproducción y descarga correspondientes a administradores.	OP

### 6.1.2.2. Grabación de Interacciones

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca garantizar la captura y almacenamiento seguro de todas las comunicaciones realizadas a través de los canales digitales del Contact Center, como chats, correos electrónicos, Whatsapp, etc. Esto permite una supervisión eficiente, cumplimiento normativo y una mejor gestión de la calidad en la atención al usuario. Además, facilita la trazabilidad y el análisis de las interacciones, contribuyendo a mejorar los servicios ofrecidos y a resolver posibles incidencias de manera más efectiva.

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
GRI010	Grabación multimedia	La solución permite almacenar y recuperar los contenidos de los contactos de chat, mail y Whatsapp.  De cada contacto se debe disponer de la información del identificador de contacto, identificador de la transacción, la fecha y hora de inicio y fin de contacto, duración, origen y destino sin perder la trazabilidad y el seguimiento.	<b>OB</b>
GRI020	Búsqueda indexada	La búsqueda se hace al menos por los campos: hora, franja horaria, por agente, por servicio, por usuario, por entrante o saliente.	<b>OB</b>


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

29 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 29/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
GRI030	Grabación bajo demanda	La solución permite grabar bajo demanda cualquier contacto de voz mediante interfaz que permita al agente iniciar o parar la grabación.	OB
GRI040	Grabación pausada	La solución permite que las grabaciones automáticas se pausan temporalmente de forma manual. Esta funcionalidad es para que no quede grabado lo dígitos de la tarjeta del usuario (ver Pago por Tarjeta).	OB
GRI050	Almacenamiento	La solución soporta el almacenamiento dentro de la herramienta. El contenido almacenado será accesible por los supervisores de servicios al menos 120 días posteriores a la grabación y el año posterior por los administradores de la herramienta. Después, se archivan los datos fuera del sistema en el DWH o Data Lake.	OB
GRI060	Descarga automática de contenidos	La solución permite la descarga masiva y automática del contenido de las conversaciones a un soporte fuera del sistema.  La descarga debe hacerse por varios criterios, al menos los indicados en el requisito GRB010.	OB
GRI070	Borrado de contenidos	La solución permite el borrado automático del contenido de las conversaciones de forma segura y garantiza la imposibilidad de recuperarlo.  El borrado debe hacerse por varios criterios predefinidos y solicitando confirmación, al menos los indicados en el requisito GRB010.	OB

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
GR080	Grabación multimedia (Funcionalidades Avanzadas)	La solución permite grabar y recuperar sesiones de videoconferencia, con opción de inicio/pausa/parada.  De cada contacto se debe disponer de la información del identificador de contacto, identificador de la transacción, la fecha y hora de inicio y fin de contacto, duración, origen y destino sin perder la trazabilidad y el seguimiento.	OP


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avenida. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

30 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 30/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
GRI090	Salta a Palabra/Frase Clave	La solución permite en contactos de chat, mail y Whatsapp la búsqueda por texto de una palabra o frase clave dentro del contenido de la conversación y presentar el resultado de la query con las conversaciones que lleven dicha palabra clave. Al seleccionar una conversación, tiene la opción de saltar directamente a la palabra o frase clave de búsqueda.	OP
GRI100	Descarga manual de contenidos	La solución permite la descarga manual del contenido de las conversaciones a un soporte fuera del sistema. La descarga debe hacerse por varios criterios, al menos los indicados en el requisito GRB010.	OP

### 6.1.2.3. Informes

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca gestionar, recopilar, analizar y presentar datos relevantes sobre el rendimiento del Contact Center, facilitando la toma de decisiones y la identificación de áreas de mejora. Además, se pretende garantizar la generación de informes personalizables y automatizados que se adapten a las necesidades específicas de la administración de la plataforma.

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
INF010	Supervisión	-Consultar el estado a tiempo real de los servicios, colas y contactos. -Visión a tiempo real de los niveles de servicio, contactos y agentes separados por usuario y colas. -Gestión de habilidades y niveles de prioridad de los agentes de forma dinámica durante la prestación del servicio. -Pausar o desconectar un agente.	OB
INF020	Múltiples pantallas	La solución permite tener múltiples monitores mostrando cada uno información de reporting a tiempo real potencialmente distinta. La información que se muestra en cada pantalla es configurable de forma que se puede personalizar en función de las necesidades.	OB


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

31 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 31/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
INF030	Informes a tiempo real	<p>Reporte a tiempo real, acumulado por día y en la última hora:</p> <p><b>Campos mínimos necesarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De estado de agentes registrados en cada cola y servicios con su login de usuario de registro, el puesto donde está registrado, el estado actual y el tiempo en ese estado.</li> <li>- De estado de colas, separadas e independientes, indicando el nivel de servicio, los contactos en espera, el tiempo de espera máximo, medio y esperado, los contactos recibidos, atendidos, abandonados, desconectados o transferidos a otro destino. Es necesario una visión general de todos los agentes seleccionados con habilidades y de los contactos en cola o en varias colas a la vez de forma simultánea.</li> <li>- De estado de contactos activos, con los tiempos asociados y su finalización. Debe indicarse el tipo de canal y la dirección entrante o saliente, la numeración origen y destino. En función del estado del contacto se presentará la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el contacto está encolado o reencolado por RONA, la cola, la prioridad, la habilidad y su nivel.</li> <li>- Si está sonando en un agente, login de usuario y el puesto de trabajo.</li> <li>- Si es atendido o si está retenido, el estado del agente y sus tiempos asociados.</li> <li>- Si ha finalizado, el tipo de final.</li> </ul> </li> <li>- Información en gráfico con las colas indicadas y el número de contactos en espera en ese instante.</li> </ul>	OB


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

32 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 32/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
INF040	Informes históricos	<p><b>Informes por agente: Campos mínimos necesarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de la actividad en Tramo horario, diaria y mensual de los agentes seleccionado por fecha, servicio, agente, cola o canal con al menos la siguiente información: Fecha, Servicio, Agente, canal, cola y tiempos asociados a los estados de los agentes.</li> <li>- Total de eventos de actividad en Tramo horario, diaria y mensual de los agentes seleccionado por año, mes, día, servicio, cola y canal: con al menos la siguiente información: Fecha, Servicio, Agente, cola, canal, y todos los eventos asociados a los contactos y actividad del agente.</li> <li>- Carga de los agentes por año, mes, día, servicio, cola: Año, Mes, día, Servicio, Cola, Agente, Recibidas, Contestadas, Redireccionadas por RONA, Abandonadas, Abandonadas 0-5s.</li> <li>- Control del registro diario de los agentes: Fecha, servicio, Agente, Hora login, Hora logout,</li> </ul> <p><b>Informes por contactos: Campos mínimos necesarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactos por número de origen, número de destino, año, mes, día, tramo horario o servicio: Fecha, Servicio, Total Entrantes, Contestadas, Abandonadas, Abandonadas 0-5s, por Tiempo espera superado, por Demasiadas peticiones, por finalizar contacto, Tlf. no válido, Descartadas por usuario, Agendadas, Tasa abandono (%), Otros finales.</li> <li>- Contactos por número de origen, número de destino, por año, mes, día, tramo horario o servicio: T. medio de contacto, T. medio de espera, T. medio gestión, T. medio de conversación, T. medio de abandono, T. medio al finalizar el Tiempo espera total, Tiempo medio por saturación.</li> </ul>	OB
INF050	Informes de autoservicio	<p><b>Informes por servicio desatendido: Campos mínimos necesarios:</b></p> <p>Informes personalizados de flujos de scripts automatizados en puntos de control de cada evento con información tipo clave valor, fecha y hora, contador de repetición, código de conversación, campaña y cualquier valor unitario relacionado con la llamada o con la información obtenida en la interacción con el usuario, así como número de repeticiones en cada evento.</p>	OB


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

33 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 33/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
INF060	KPIs principales	La solución debe reportar en tiempo real y en modo histórico los KPIs configurables básicos del servicio, tanto del canal telefónico como para el resto de los canales digitales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- KPIs de volumetría de interacciones de cualquier canal.</li> <li>- KPIs de niveles de servicio. y atención. Con tabla de detalle de los ANS: en un rango específico temporal.</li> </ul> Estos indicadores podrán ser analizados por cualquier dimensión (Tipología de contacto, servicio, agente, grupo de agentes).	OB
INF070	Resultados Campaña	La solución debe tener una herramienta para el análisis omnicanal de los resultados de cada campaña.	OB
INF080	Exportación de datos (ETL)	La solución, y todos sus componentes tendrá las capacidades de extracción, transformación y carga de datos de interacciones individuales e información agregada para su posterior tratamiento en una base de datos externa.	OB
INF090	Terminaciones de contactos	Informes de terminaciones asociados a los contactos con diferentes canales para su gestión estadística.	OB
INF100	Permanencia de datos	La permanencia de datos en el sistema sin detrimento del rendimiento debe ser durante un año como mínimo.	OB
INF110	Analítica	La solución aporta funcionalidades que facilita el análisis de datos.	OB

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
INF120	Ciclo de vida de contacto	Consultas y reportes desde la herramienta de supervisión al sistema de contactos unitarios con ciclo de vida: origen, destino, servicio, agente, cola, canal, sentido, fecha y hora entrada, fecha y hora de inicio y fin de contacto con agente, fecha y hora de inicio y fin de tiempo administrativo, fecha y hora de inicio y fin de gestión, fecha y hora de inicio y fin de grabación.	OP


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

34 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 34/85	

#### 6.1.2.4. Quality Monitoring

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca garantizar la calidad y la excelencia en la atención al usuario. Incluye herramientas para supervisar y evaluar las llamadas e interacciones del Contact Center, permitiendo la grabación, análisis y puntuación de las interacciones. Su objetivo principal es identificar áreas de mejora, asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos y ofrecer retroalimentación constructiva a los agentes. De esta manera, se busca elevar la satisfacción del usuario, optimizar los procesos y mantener un servicio de alta calidad en todo momento.


ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
QMT010	Recuperación de grabaciones	<p>La solución permite dos modos de recuperar las grabaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- solo la escucha de las grabaciones de audio</li> <li>- para el propósito de quality monitoring junto con el video de la grabación de la pantalla del agente que atendió la llamada</li> </ul> <p>Todas las grabaciones se realizarán cumpliendo la normativa vigente de la LOPD/GDPR</p>	OP
QMT020	Grabaciones con feedback 360°	<p>La solución permite usar las grabaciones de audio y de video de las pantallas de los agentes para propósitos de coaching de los agentes. La solución gestiona dos posibles procesos de monitorización y feedback no presencial y presencial, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación por el supervisor/coordinador de Calidad</li> <li>- Evaluación con formularios y evidencias enviado al agente</li> <li>- Notificaciones a los intervinientes de actividad sobre evaluaciones</li> <li>- Documentación de coaching</li> <li>- Feedback de Agente a la evaluación</li> </ul> <p>Input de otros si fuera necesario para completar el 360 – compañeros o superiores</p>	OP

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 35/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
QMT030	Gestión formularios	<p>La solución permite la gestión, la generación y el despliegue de nuevos desarrollos en la interfaz del agente en forma de argumentarios con diferentes formularios de anotaciones al atender un contacto o mediante gestión manual del agente que incluye:</p> <p>Inputs realizados por el agente como modelos de valoración de calidad, registro de valores específicos de cualquier tipo o de información no específica vinculada al contacto</p> <p>Vínculos y/o referencias a las evidencias encontradas en las grabaciones soportando las valoraciones realizadas</p> <p>Espacio para feedback del empleado</p> <p>Espacio para comentarios del Supervisor y/o el equipo en su caso</p> <p>Información de datos de sistema ACD asociados al contacto: ANI, DNIS, cola, agente, extensión que atiende el contacto, tiempo que ha estado en espera, contactos en cola, etc.</p> <p>Información de datos obtenidos en la entrada de usuario o sistemas externos: opciones pulsadas por DTMF, obtenidos por ASR, obtenidos por WS, obtenidos mediante SGBD</p> <p>Fechas y horas de las varias actividades como registro.</p>	OP
QMT040	Informe de resultados	<p>La solución genera informes tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- por cada observación del agente,</li> <li>- informes agregados sobre varias observaciones por un agente</li> <li>- informes agregados sobre agente en un equipo</li> </ul> <p>puntuaciones agregadas por equipo, agente, cola, servicio</p>	OP

#### 6.1.2.5. Gestión de Workforce (WFM)

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca optimizar la gestión del personal del Contact Center, asegurando una asignación eficiente de recursos y una planificación adecuada de turnos. Esto incluye herramientas para la programación de horarios, seguimiento del rendimiento, gestión de disponibilidad y capacitación del equipo. El objetivo es mejorar la productividad, reducir tiempos de


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

36 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 36/85	


respuesta y garantizar una atención de calidad a los usuarios, adaptándose a las necesidades cambiantes del servicio.

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
WFM010	Previsión de la demanda	<p>La solución funcional de Workforce Management aporta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recogido del histórico de datos (llamadas, niveles de servicio, disponibilidad de recursos, etc.).</li> <li>- La recogida de inputs de negocio.</li> <li>- El modelo de previsión.</li> </ul>	OP
WFM020	Dimensionado	<p>La solución facilita el proceso de dimensionado a través de los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inputs previsiones</li> <li>- Cálculo de recursos</li> <li>- Cálculo de turnos</li> <li>- Gestión de calendarios, horarios, vacaciones, planificación de los agentes para cálculos de capacidad del sistema</li> <li>- Asignación y publicación de turnos</li> <li>- Análisis de desviaciones</li> <li>- Acciones correctoras</li> <li>- Monitorización de todas las comunicaciones y canales.</li> </ul>	OP
WFM030	Conducción	<p>La solución facilita la optimización de los recursos a través de una conducción en tiempo real que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentación de datos en tiempo real</li> <li>- Análisis de desviaciones demanda</li> <li>- Análisis de desviaciones recursos</li> <li>- Planificación y seguimiento de acciones correctoras</li> <li>- Utilización de escenarios "What-if"</li> </ul>	OP

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 37/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
WFM040	Reporting	Los informes del proceso de WFM y la gestión en tiempo real se gestionan desde el módulo de WFM, pero también se podrá volcar los datos a una base de datos externa para su análisis.	OP

### 6.1.3. Asistente IA

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca dotar a la plataforma licitada de la capacidad necesaria para desarrollar y ofrecer servicios automatizados basados en IA. En concreto, se requiere que la plataforma incorpore tecnologías avanzadas de NLU, NLP, LLM e IA generativa con el fin de implementar soluciones conversacionales de voice bots y chat bots.

El objetivo es facilitar la atención al usuario mediante la automatización inteligente de las interacciones, reduciendo así los tiempos de espera y descongestionando los canales de atención tradicionales, proporcionando respuestas precisas y rápidas y servicios transaccionales. Además, se pretende mejorar la experiencia del usuario, ofreciendo una atención continua y disponible 24 x 7.

Para demostrar la capacidad del sistema para entender y generar respuestas en lenguaje natural, se ofrece a los licitantes la posibilidad de proporcionar acceso a una demo funcional (no obligatoria) al equipo valorador. Esta demo servirá para verificar el rendimiento de la plataforma en diferentes temáticas y niveles de complejidad, trabajar diferentes ejemplos de diálogos representativos, con diferentes tipos de preguntas y respuestas, conocer las tecnologías de NLU, NLP, LLM e IA generativa utilizadas.


Además, se recomienda incluir casos de prueba que permitan valorar con mayor nivel de detalle el comportamiento del sistema ante variaciones en la formulación de las preguntas y la capacidad de aprendizaje del sistema. Por último, será especialmente útil la incorporación de una descripción técnica del funcionamiento de la plataforma, de cómo el sistema procesa y genera las respuestas en lenguaje natural.

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
AVI010	Procesos desatendidos de voz	Permiten definir un proceso dirigido de gestión sobre una operación específica en la recepción de contactos por canal de voz mediante secuencia de preguntas y respuestas usando IVR conversacional.	OB

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 38/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
AVI020	TTS	Text-to-speech. La solución incluye posibilidad convertir texto a voz con voces masculinas y femeninas. La voz puede ser usado en cualquier canal de contacto capaz de reproducir sonido. Los idiomas serían los mismo identificados en requisito AVI060.	OB
AVI030	STT	Speech-to-text permite convertir automáticamente la voz en texto escrito en tiempo real con baja latencia o mediante grabaciones.  La transcripción debe ser capaz de convertir el audio a texto mediante STT en intervalos de silencio parametrizables entre 0,5 a 2sg.  El texto puede ser usado en cualquier funcionalidad disponible nativa o mediante integración.  Los idiomas serían los mismo identificados en requisito AVI060.	OB
AVI040	Reconocimiento de voz básico ASR.	El sistema debe estar provisto de un reconocimiento de voz ASR mediante el uso de gramáticas para la generación de construcciones válidas basadas en números, letras o palabras.  Para su control y medición, el resultado del reconocimiento deberá ser configurado con un umbral determinado y poder ser analizado estadísticamente comparando el umbral de reconocimiento con los valores semánticos detectados y valores devueltos por la gramática.  Es necesario disponer también del tiempo empleado por cada interacción de usuario, el número o porcentaje de ocupación de canales, el momento de inicio de una interacción, el número de interacciones válidas y los fallos de reconocimiento.	OB
AVI050	NLP	Natural Language Processing. (Procesamiento de Lenguaje Natural). La solución incluye la funcionalidad de procesar el lenguaje extrayendo el significado y la estructura mediante intenciones, entidades, etc., para generar respuestas Los idiomas serían los mismo identificados en requisito AVI060.	OB


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

39 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 39/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
AVI060	NLU	Natural Language Understanding. La solución incluye la funcionalidad de reconocer el lenguaje natural con fuente de voz o texto que tiene procedencia de cualquier de los canales de contacto. La prestación del servicio será al menos en castellano.  El reconocimiento no finaliza solamente en el reconocimiento de palabras sueltas, sino que permita entender, generar y procesar lenguajes de manera avanzada.  El licitante hará una descripción de qué herramienta utilizar y su razonamiento.	OB
AVI070	LLM	Large Language Model (Modelo de Lenguaje a Gran Escala). La solución incluye la funcionalidad de uso de modelos de Inteligencia artificial (IA), para entender generar y procesar lenguaje natural en pregunta abierta.	OB
AVI080	Integración SIP	Integración con servicios externos de Natural Language Understanding (NLU) / advanced speech recognition (ASR), LLM, recuperando información del campo de usuario en cabecera SIP para consulta posterior vía WS.	OB
AVI090	Integración de audio	Integración con servicios externos de Natural Language Understanding (NLU) / advanced speech recognition (ASR), LLM, con reenvío de fichero de audio original o codificado en base 64 mediante WS.	OB
AVI100	Integración con SPLIT de texto	Integración con servicios externos de Natural Language Understanding (NLU) / advanced speech recognition (ASR), LLM, usando funcionalidad STT y haciendo división automática de frases en textos separados (SPLIT) para su envío mediante WS.	OB
AVI110	Chatbots	Chatbots informativos y transaccionales con posibilidad de gestionar la parte de interfaz chat para transacciones de autoservicio con un sistema externo transaccional.	OB


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

40 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 40/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
AVI120	Funcionalidad sensorial	Se podrá Identificar y separar múltiples hablantes, detectar emociones o intenciones en la voz y obtener huella biométrica (edad, sexo).	OP
AVI130	Agente conversacional	Posibilidad de uso de asistente virtual mediante tecnología Machine Learning para el entrenamiento y consecución de un diálogo permanente con el usuario.	OP

#### 6.1.4. Evolución de la plataforma

##### 6.1.4.1. Plataforma de Desarrollo

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca garantizar el uso por parte de SANDETEL de una plataforma de desarrollo flexible, escalable y segura que permita la creación, depuración y ejecución eficiente de scripts de flujo de servicios en el Contact Center, pantallas de argumentario de agente o cualquier otro elemento susceptible de desarrollo objeto del presente pliego. La plataforma debe facilitar la personalización de soluciones y soportar la integración con sistemas existentes o externos. Además, debe promover la agilidad en el despliegue de nuevas funcionalidades, asegurando compatibilidad con servicios existentes y permitiendo la adaptación a futuras necesidades.

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
DES010	Herramienta de Desarrollo	Disponibilidad de herramientas gráficas, que permitan desarrollar, modificar, desplegar y testear scripts desarrollados.	<b>OB</b>
DES020	Entorno y depuración	Para la implementación de los desarrollos es necesario disponer de un entorno de programación dedicado que permita su posterior depuración.	<b>OB</b>
DES030	Scripts	Se debe permitir realizar scripts en la operación del contacto o en el agente, con las mismas herramientas utilizadas en producción y todas sus funcionalidades y características basadas en elementos de programación que permitan la operación sobre el sistema.	<b>OB</b>


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

41 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 41/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
DES040	Registro de eventos	<p>Todos los eventos generados en la ejecución de un flujo desarrollado deben quedar registrado sobre una tabla con al menos información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- clave de valor</li> <li>- identificadores de registro, de flujo y de servicio</li> <li>- marcas de tiempo</li> <li>-contadores de repetición,</li> </ul> <p>que pueda presentar información de las interacciones con éxito y sin éxito, ANI del llamante, DDI marcado y en general todas las variables disponibles para el control de contactos a través de librerías de software.</p>	<b>OB</b>
DES050	Desarrollo de flujos	El desarrollo debe permitir flujos y procesos sin intervención de agentes para gestionar contactos de cualquier canal.	<b>OB</b>

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
DES060	Gestión de abandonos	El desarrollo debe permitir identificación y gestión de abandonos para tratamiento automático de contactos en campañas salientes.	OP

#### 6.1.4.2. Desarrollo Transaccional

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca facilitar y optimizar el desarrollo para la gestión de procesos transaccionales en el Contact Center, permitiendo a los usuarios realizar trámites, consultas y gestiones de manera eficiente y segura. Estas capacidades incluyen la automatización de transacciones, integración con sistemas internos y externos, y la posibilidad de realizar solicitudes o actualizaciones en tiempo real. El objetivo principal es mejorar la experiencia del usuario, reducir tiempos de atención y garantizar la precisión y seguridad en cada interacción.


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

42 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 42/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
DET010	Enrutamiento	Posibilidad de diseño de enrutamiento inteligente para todos los canales, con posibilidad de integración con aplicaciones de negocio externas y atributos de cliente.	OB
DET020	IVR	IVR transaccionales, programable vía desarrollador visual de flujos de IVR con integraciones a base de datos o sistemas transaccionales externos.	OB
DET030	SIP (Recuperación)	Recuperación de encabezados SIP específicos para su tratamiento posterior en el flujo de trabajo.	OB
DET040	Web Service (cliente)	<p>Consulta (cliente) mediante interfaz de servicios Web mediante API REST con formato JSON, autenticación básica y o bien cifrado HTTP o certificados digitales. para el uso posterior de la información obtenida en el flujo de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesamiento de Respuesta. El ACD debe interpretar la respuesta JSON de la API y mapear los datos relevantes incluida grabación codificada.</li> <li>- Visualización para el Agente. Los datos obtenidos deben mostrarse en la interfaz del agente al recibir la llamada</li> <li>- Manejo de Errores. Si la API no responde o el identificador no es válido, debe mostrarse un mensaje informativo al agente y registrarse el error.</li> <li>- API REST. El ACD debe realizar una solicitud HTTP a una API REST externa usando la grabación codificada.</li> </ul>	OB
DET050	Tiempo de Respuesta	El dato debe de visualizarse en el agente en menos de 1segundo en el 90% de los casos.	OB
DET060	Generación Identificador	El sistema ACD debe generar un identificador único por llamada o interacción.	OB


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

43 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 43/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
DET070	Fichero de grabación	Grabación de audio del usuario con parada de proceso de grabación al tener 1 o 2 sg de silencio y debe ser configurable	OB
DET080	Base64	Codificación y decodificación en base64 del fichero grabado en audio wav	OB
DET090	Tiempo de Respuesta	El tiempo de espera de la API debe poder parametrizarse para aumentarse o disminuirse en función de las condiciones de comunicación	OB
DET100	Escalabilidad	El sistema ACD debe soportar todas las consultas concurrentes sin degradación del servicio.	OB

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
DET110	SIP (Modificación)	Modificación de campos personalizados en encabezado SIP con identificadores o datos del contacto.	OP
DET120	Web Service (server)	Recepción (servidor) y proceso de solicitudes API de clientes en el flujo de trabajo mediante API REST con formato JSON, autenticación básica y o bien cifrado HTTP o certificados digitales.	OP


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

44 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 44/85	

### 6.1.4.3. Desarrollo de Integración CRM

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se persigue garantizar el desarrollo de una integración robusta, bidireccional y en tiempo real entre la infraestructura del Contact Center y los sistemas CRM utilizados por SANDETEL. Esta integración debe permitir tanto el intercambio automatizado de información como la operación directa de funcionalidades del Contact Center desde las herramientas de gestión del usuario. La solución deberá permitir la visualización contextual de datos del contacto, el control de sesiones de agente, así como la interacción mediante distintos canales (voz, chat, WhatsApp y, opcionalmente, correo electrónico), todo ello desde la interfaz CRM. Asimismo, se busca facilitar una experiencia fluida para los agentes, optimizando la gestión de contactos y reduciendo la necesidad de cambios de entorno durante la atención, lo que contribuirá a una mayor eficiencia operativa y una mejor experiencia de usuario.


ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
DEC010	Interconexión CRM	Se requiere la capacidad de interconexión con CRMs o ERPs desde argumentarios de agentes o enrutamientos previos.  Se solicita la capacidad de embeber la interfaz CRM, mostrando los datos del llamante, ofreciendo a la interfaz información de variables del sistema como la actividad y estado del contacto, de un agente, el identificador de llamada, el servicio, o el número de contactos actuales en cola.	<b>OB</b>
DEC020	Interfaz CRM	Se requiere de una interfaz de conexión con el sistema desde CRMs o ERPs, en el que se pueda iniciar o finalizar sesiones de agente, cambiar de estado o iniciar un contacto saliente. Dicha interfaz debe posibilitar operaciones básicas en un contacto de voz, como colgar, transferir, iniciar conferencias, iniciar o finalizar una grabación, especificar el tipo de contacto, aparcar y recuperar un contacto, y obtener información de variables del sistema como la actividad y estado del contacto, de un agente, obtener el identificador de llamada, el servicio, o el número de contactos actuales en cola.	<b>OB</b>
DEC030	Interface Chat agente	Se requiere de una interfaz que permita el intercambio de mensajes de un chat desde herramienta CRM. Dicho interfaz debe permitir interconexión en una sesión desde un usuario a un agente.	<b>OB</b>

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 45/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
DEC040	Interface WhatsApp agente	Se requiere de una interfaz que permita el intercambio de mensajes de un WhatsApp desde herramienta CRM. Dicho interfaz debe permitir interconexión en una sesión desde un usuario a un agente.	OB

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
DEC050	Interface email	Deberá posibilitar también los desarrollos necesarios para que un agente pueda tratar contactos vía email.	OP

### 6.1.5. Integración entorno de Voz y Datos de SANDETEL

#### 6.1.5.1. Terminales

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca garantizar la integración de voz y datos en los terminales utilizados por los agentes del Contact Center. Esto incluye la capacidad de conectar y gestionar llamadas telefónicas, así como la recopilación de información en tiempo real a través de las herramientas de reporting del sistema.

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
TER010	Extensiones	La solución permite Softphone Integrado	OB
TER020	Extensión Virtual	La solución permite asignar una extensión a un usuario y que dicha extensión se "mueva" con el usuario, es decir, independientemente donde se conecte el usuario con su PC u otro dispositivo IP podrá mantener su extensión.	OB


ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
TER030	Extensiones	La solución permite extensiones físicas SIP soportando estándares del mercado Power over Ethernet (802.3af/at)	OP

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 46/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
TER040	Equipamiento especial	La solución permite conectividad de aparatos para usuarios con necesidades especiales por ejemplo por los que tienen discapacidad auditiva o visual, por ejemplo.	OP


### 6.1.5.2. Integración SIP

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca garantizar la operatividad de las comunicaciones de voz en el Contact Center mediante la integración completa con la RCJA. La solución debe asegurar el cumplimiento estricto de las limitaciones técnicas y de los requisitos específicos establecidos para este entorno, garantizando así una interoperabilidad segura, eficiente y conforme a la normativa vigente.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 47/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
SIP010	Plan de numeración	<p>La solución permite gestionar un plan de marcación que soporta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcación interna (extensiones)</li> <li>- Marcación externa (números públicos)</li> </ul> <p>Control de marcación a destinos por destino, extensión y usuario</p> <p>El plan de numeración del nuevo sistema deberá ser compatible con numeración asignada en Red Corporativa actualmente y deberá ser adaptable ante cualquier modificación.</p> <p>Para la comunicación con red corporativa de la junta de Andalucía será de 6 dígitos.</p> <p>Se deberá habilitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamadas entrantes de 6 cifras desde teléfonos móviles o fijos en Red Corporativa al nuevo sistema.</li> <li>- Llamadas entrantes de red pública con numeración nacional e internacional.</li> <li>- Llamadas salientes a Red Corporativa a 6 cifras tanto a móviles como a fijos.</li> <li>- Llamadas salientes a red pública tanto nacional como internacional.</li> <li>- Llamadas internas dentro del propio sistema de 4 dígitos.</li> <li>- así como a numeraciones de servicios especiales como números de urgencias como el 112, 091 o 061.</li> </ul>	OB
SIP020	Presentación con cabecera	Para llamadas salientes presentación de extensión con número de 6 cifras en red corporativa, número de 9 cifras en red pública y número de 4 cifras en red interna.	OB
SIP030	Logs	La solución genera logs (call detail records – CDRs), que se almacenarán online hasta un período de 6 meses.	OB
SIP040	Estadísticas	La solución permite obtener estadísticas de uso de trunks, canales, llamadas, minutos, extensiones, etc., tanto para llamadas entrantes como para llamadas salientes en tiempo real y en histórico.	OB


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

48 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 48/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
SIP050	DNIS	DNIS - Dialed Number Identification Service. La solución soporta la posibilidad de identificar el número al que ha llamado el llamante para usarlo en lógica o de presentarlo a los usuarios.	OB
SIP060	ANI	ANI - Automatic Number Identification (Número del llamante). La solución permite determinar el número de llamante y usarlos en lógica y/o de presentación a los usuarios.	OB
SIP070	Información de usuario	Capacidad para obtener información de usuario mediante cabecera SDP SIP.	OB

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
SIP080	Logs (Funcionalidades Avanzadas)	La solución genera logs (call detail records – CDRs), que se pueden volcar a una base de datos externa (APIs o ETL).	OP
SIP090	Tarificación	La solución proporciona un sistema de tarificación que utiliza los CDRs y facilita la simulación de los costes de consumos y minutos. El sistema permite categorizar extensiones, líneas, DDIs, etc en grupos para realizar análisis y sacar reporting.	OP
SIP100	Estadísticas (Funcionalidad Avanzada 1)	Las estadísticas están online durante 1 año.	OP
SIP110	Estadísticas (Funcionalidad Avanzada 2)	Las estadísticas se pueden volcar a una base de datos externa.	OP

### 6.1.6. Gestión de la Seguridad

Con las funcionalidades descritas en este apartado, se busca garantizar la gestión de la seguridad en el Contact Center, protegiendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los sistemas. Esto incluye controles de acceso, autenticación robusta y detección, prevención de intrusiones


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

49 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 49/85	

y registros de actividad. El objetivo es prevenir posibles amenazas, cumplir con las normativas vigentes y asegurar un entorno seguro que genere confianza tanto para los agentes como para los usuarios.

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
SEG010	Protocolos de seguridad	La herramienta permitirá a Sandetel administrar las políticas de seguridad siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato del usuario.</li> <li>- Formato, caducidad, restablecimiento de contraseñas.</li> <li>- Acceso desde diferentes grupos funcionales y roles (administrador, supervisor, coordinador y agente).</li> <li>- Registro de toda la actividad sobre la plataforma.</li> </ul>	<b>OB</b>
SEG020	Gestión de roles y permisos	La solución permitirá a Sandetel administrar y controlar el acceso de los usuarios, configurar consolas de usuarios, asignar privilegios de acceso según perfiles y roles y facilitará la monitorización, análisis y reporte de la actividad realizada.	<b>OB</b>

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
SEG030	IAM - Identity Access Management	La solución tiene la posibilidad de integrar con OpenID Connect para SSO e Identity Access Management	OP
SEG040	Integración con otros estándares	Modelo de seguridad permite integrarse con otros elementos típicos en el sector: <ul style="list-style-type: none"> <li>- RADIUS.</li> <li>- Active Directory.</li> <li>- LDAP.</li> </ul>	OP

## 6.2. Arquitectura


La arquitectura propuesta para la solución de Contact Center en modalidad IaaS deberá garantizar una conectividad robusta, segura y altamente disponible con la RCJA, desde donde operan los agentes, se

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

50 de 85

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 50/85	

recibe y emite tráfico de voz, y se gestiona la conectividad de datos de todos los elementos intervinientes es este servicio.

Los objetivos fundamentales de los requisitos de arquitectura son:

- Asegurar la interconexión segura y redundante entre la plataforma del adjudicatario y la RCJA.
- Garantizar la alta disponibilidad tanto en el plano de voz (mediante trunk SIP) como en el plano de datos (mediante la infraestructura de accesos externos de RCJA).
- Disponer de mecanismos para la priorización del tráfico de voz, evitando degradaciones de calidad.
- Asegurar una capacidad de monitorización conjunta de los parámetros críticos de red, como el retardo o el jitter.
- Disponer de una arquitectura documentada y transparente, que permita su gestión operativa y su explotación técnica por parte del adjudicatario y de SANDETEL.

### 6.2.1. Arquitectura y Conectividad

La interconexión entre la plataforma de Contact Center ofertada y la RCJA deberá realizarse mediante la infraestructura de accesos externos estandarizada. Esta se compone de un acceso principal ubicado en el Nodo de Interconexión y Seguridad Perimetral (NISEP) de ZOCO (Tomares) y un acceso de respaldo en el NISEP del CICA (Sevilla), ambos gestionados por la RCJA.


Estos accesos están interconectados mediante un anillo de fibra óptica de nivel 2, que ofrece una LAN extendida con redundancia física y lógica, permitiendo distribución de carga y continuidad de servicio en caso de fallo.

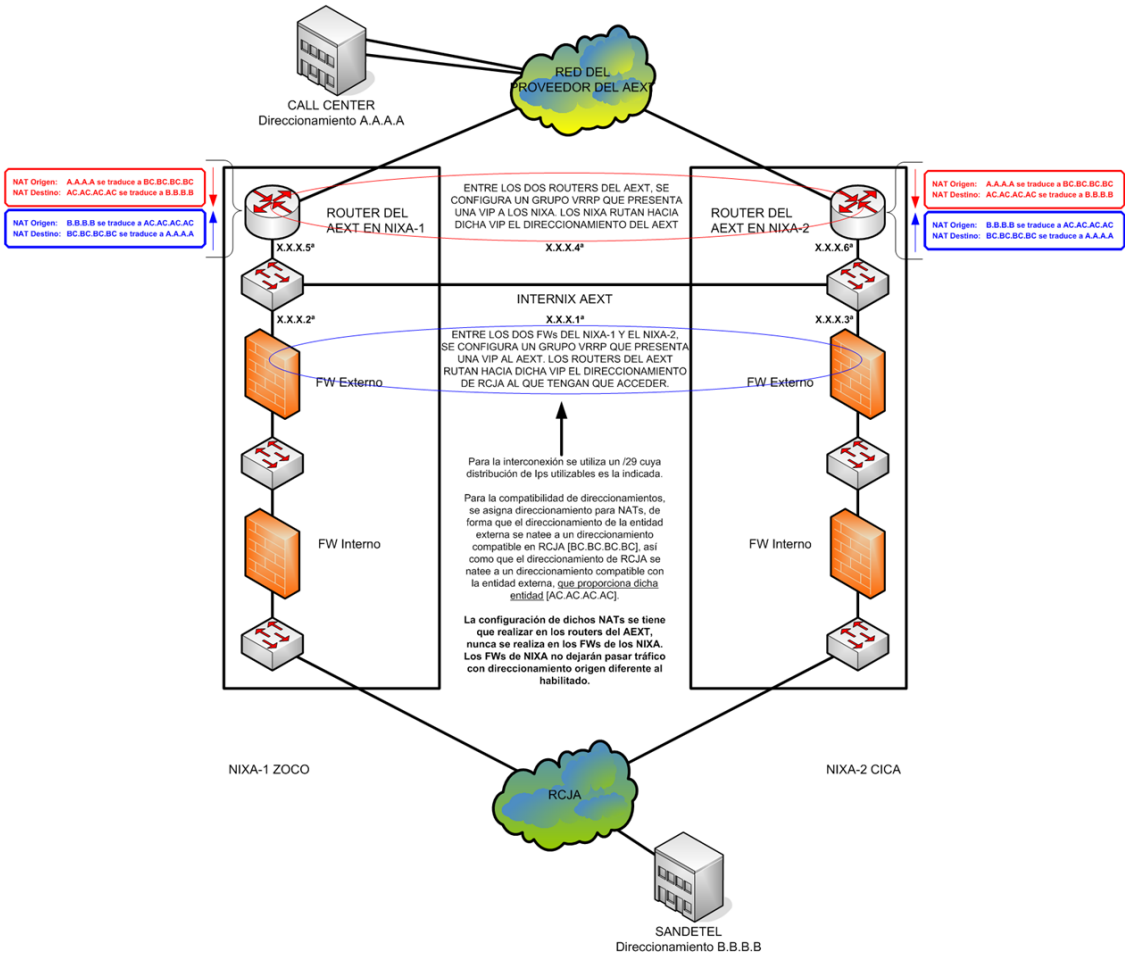
En el siguiente gráfico se muestra la red prevista tras la implantación.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 51/85	



Este acceso de datos implica la contratación por parte del licitante de un operador que provisione el transporte hasta las instalaciones de RCJA en las ubicaciones de ZOCO en Tomares (Edificio ZOCO situado en Avenida de la Arboleda s/n) y CICA en Sevilla (Centro Informático Científico de Andalucía situado en Avda. Reina Mercedes s/n).

### 1.Requisitos de la interconexión de datos

- La plataforma del adjudicatario deberá interconectarse con RCJA mediante dos enlaces físicos independientes, uno hacia cada NISEP (ZOCO y CICA).
- El adjudicatario contratará el operador de transporte y será quien proporcione e instale los equipos de interconexión (routers) que permitan el establecimiento del canal seguro.
- El tráfico de voz y datos se entregará en interfaces físicas separadas en ambos extremos.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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

ANTONIO ARRECIADO VELASCO

18/11/2025

ROCIO MARIN CANTERO

SALVADOR GONZALEZ VAQUERO

VERIFICACIÓN

Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN

PÁG. 52/85



- Los enlaces deberán operar en alta disponibilidad, permitiendo mecanismos de balanceo de carga con tolerancia a fallos. Si fuera necesario, se podrán agrupar interfaces con Link Aggregation o Bonding en modo Active-Active (802.3ad) distribuyendo tráfico entre todos los enlaces con tecnología LACP (Link Aggregation Control Protocol) IEEE 802.3ad.
- Se exigirá una latencia máxima de 60ms y un jitter inferior a 30ms, con monitorización activa en tiempo real.
- El adjudicatario deberá permitir a SANDETEL el acceso a las herramientas de monitorización de red para supervisar estos parámetros.

## 2. Requisitos de interconexión de voz

- El adjudicatario deberá establecer un trunk SIP entre la infraestructura de voz de RCJA y su plataforma, con capacidad redundante y tolerancia a fallos.
- El trunk deberá ser capaz de operar a capacidad completa desde un único acceso, en caso de fallo del enlace redundante.
- Se deberán implementar mecanismos de Calidad de Servicio (QoS) en todos los saltos de red gestionados por el adjudicatario para priorizar el tráfico de voz.
- Será obligatorio el uso de SBC (Session Border Controller) o equivalente, que permita securizar la señalización SIP, prevenir ataques y controlar el tráfico.
- El adjudicatario está obligado al suministro sin coste adicional de terminales Softphone, así como plugins para la comunicación SIP si fuera necesario.

## 3. Documentación técnica requerida

El licitador deberá presentar, como parte de su oferta técnica, un dossier con la siguiente información:

- Diagrama de red con ubicación física y lógica de los puntos de interconexión.
- Infraestructura a disposición del proyecto: Indicar ubicación física y configuraciones de todos los recursos tecnológicos asociados al proyecto.
- Especificación técnica de los equipos de interconexión a instalar (routers, SBC, switches).
- Esquema de disposición y características técnicas de las interfaces físicas de voz y datos.
- Los distintos flujos de voz y datos que deberían permitirse detallando tanto las IP de destino y en particular los puertos implicados en la comunicación desde RCJA hacia las instalaciones del adjudicatario para configurar los correspondientes NAT, firewall, reglas de acceso, etc.
- Descripción de los mecanismos de control de estado y failover.
- Procedimiento de puesta en marcha de nuevas funcionalidades y servicios de la solución, desde el desarrollo, a través de pruebas y finalmente en la implantación en el entorno de producción.
- Herramientas de monitorización y modelo de acceso compartido.


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

53 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 53/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
ARQ010	Interconexión física redundante	La solución deberá disponer de conexiones físicas independientes a ZOCO y CICA.	<b>OB</b>
ARQ020	Separación de interfaces de voz y datos	Los accesos de red deberán entregar tráfico de voz y datos en interfaces físicas diferenciadas.	<b>OB</b>
ARQ030	Trunk SIP en alta disponibilidad	Se establecerá un trunk SIP redundado que permita operar a capacidad plena en caso de fallo de un enlace.	<b>OB</b>
ARQ040	Latencia y jitter garantizados	El transporte deberá cumplir con un retardo < 60ms y jitter < 30ms.	<b>OB</b>
ARQ050	Control de calidad de servicio en voz	Se deberán implementar políticas de QoS en todos los elementos de red bajo responsabilidad del adjudicatario.	<b>OB</b>
ARQ060	Documentación técnica de interconexión	Entrega de dossier técnico completo: diagramas, IPs, puertos, equipos, mecanismos de NAT, etc.	<b>OB</b>


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

54 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 54/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
ARQ070	Conectividad Voz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad desde las instalaciones de SANDETEL a los puntos de acceso o conexión en la UE (SIP/MPLS-SDWAN). G.711/G.729.</li> <li>• Arquitectura de conectividad de alta disponibilidad con la solución/plataforma.</li> <li>• Indicar la ratio de ancho de banda por extensión para los sistemas de voz para usar en el dimensionamiento de tráfico de red.</li> <li>• Posibilidad de conectar de forma segura con la plataforma tanto por VPN sobre Internet (agentes remotos) como por conexión privada con control de QoS (p. ej. MPLS)</li> <li>• DDIs de otro operador: Mantener los DDIs de otro operador y usarlos en el sistema.</li> <li>• Soporte SIP trunking</li> <li>• Terminales Softphone o WebRTC. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Softphone: Asegurar la compatibilidad y plena funcionalidad con marcas de auriculares reconocidas como EPOS, Jabra, Poly (Plantronics) y Yealink.</li> <li>○ WebRTC: Asegurar la compatibilidad y plena funcionalidad con los navegadores siempre en su última versión y futuras actualizaciones como Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari y Opera.</li> </ul> </li> </ul>	<b>OB</b>
ARQ080	DDI´s Backup	La solución debe tener una alternativa de Backup con numeración propia en caso de necesidad de usarla por contingencia.	<b>OB</b>
ARQ090	Escalabilidad	La solución debe permitir escalabilidad sin corte de servicio.	<b>OB</b>


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avenida. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

55 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 55/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
ARQ100	Continuidad de negocio para soluciones en la Nube	SANDETEL requiere un RPO (Recovery Point Objective) de 4 horas.	OB
ARQ110	Continuidad de negocio para soluciones infraestructura propia.	La solución propuesta por el licitador dispone de la infraestructura para permitir la continuidad del negocio en caso de incidencias graves que permita la recuperación del servicio en menos de 4 horas	OB
ARQ120	Entornos de desarrollo y de preproducción.	La solución incorpora infraestructura y licenciamiento para permitir que SANDETEL pueda desarrollar nuevos servicios y funcionalidades sin interferir en la prestación de los servicios. Aportación de entornos de desarrollo y de preproducción para adecuadamente probar las funcionalidades nuevas, realizar pruebas de regresión e integración y pruebas cross funcionales.	OB

### 6.2.2. Monitorización

Con el objetivo de garantizar una supervisión continua, transparente y eficaz de la infraestructura dedicada al presente servicio de Contact Center en modalidad IaaS, la solución ofertada deberá cumplir con una serie de requisitos funcionales relativos a la monitorización de los recursos tecnológicos y de los servicios desplegados. Estos requisitos están orientados tanto a proporcionar a SANDETEL una visión operativa y en tiempo real del estado del servicio, como a facilitar la integración con sus propios sistemas de gestión y correlación de eventos.

Se distinguen dos ámbitos de cumplimiento:

- a) Acceso a la monitorización del adjudicatario

El adjudicatario deberá proporcionar a SANDETEL acceso a una vista operativa sobre su propia plataforma de monitorización, que permita consultar en tiempo real al menos los siguientes elementos:

- Métricas de rendimiento de la infraestructura asociada al servicio (uso de CPU, memoria, almacenamiento, latencias, estado de servicios, etc.).
- Ocupación de recursos funcionales, tales como:


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

56 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 56/85	

- o Ocupación de los Trunk SIP y canales de voz.
- o Estado y uso de llamadas a APIs internas o externas.
- o Interacciones activas con servicios externos (IA, grabación, etc.).
- o ...
- Monitorización de servicios de alto nivel, más allá de los componentes hardware o de red, que permita evaluar el estado lógico y operativo de servicios clave (por ejemplo, disponibilidad del acceso de agentes, plataforma de videoconferencia, servicio de grabación, etc.).
- Histórico de métricas y alertas, con capacidad para exportación de datos en formato interoperable (CSV, JSON, etc.) y visualización gráfica.
- Acceso multiusuario con perfiles diferenciados, al menos con permisos de consulta para técnicos designados por el órgano contratante.

b) Reenvío de eventos a la monitorización de SANDETEL

Adicionalmente, la solución deberá facilitar la integración con la infraestructura de monitorización de SANDETEL, basada en el motor Centreon y un ecosistema de herramientas que incluye Grafana, Prometheus, Larabel e ITOP (CMDB + ticketing). Para ello, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Reenvío de eventos, alarmas y estados relevantes en tiempo real desde su plataforma a la de SANDETEL mediante protocolos estándar (SNMP, webhook, syslog, API REST o similar).
- Posibilidad de establecer correlación de eventos con los objetos de configuración definidos en la CMDB del cliente (vía integración con ITOP).
- Definición de umbrales de criticidad e impacto alineados con los servicios contratados.
- Documentación técnica detallada sobre el modelo de eventos y el procedimiento de integración.


Posibilidad de pruebas de interoperabilidad durante la fase de implantación y

c) Monitorización proactiva

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 57/85	

Además de proporcionar acceso a la plataforma de monitorización del adjudicatario y de permitir el reenvío de eventos a la infraestructura del cliente, el adjudicatario deberá implantar y mantener operativos mecanismos de monitorización proactiva, de forma que:

- Detecte automáticamente cualquier anomalía, degradación o fallo en los servicios contratados.
- Genere alertas técnicas ante cualquier desviación relevante respecto a los parámetros de normalidad preestablecidos (por ejemplo, caídas de servicios, saturación de canales, latencias anómalas, errores en llamadas API, etc.).
- Informe de forma proactiva a SANDETEL, a través de canales acordados (correo electrónico, ticket automático, teléfono o similar), en el momento en que se detecte la incidencia, sin necesidad de que la misma haya sido previamente reportada por el cliente.
- Documente e incluya estas notificaciones en el sistema de ticketing acordado, con trazabilidad de la incidencia y de las acciones emprendidas.
- Implemente mecanismos automáticos de correlación e identificación temprana de fallos (early warning), cuando sea posible.

Estas funcionalidades deberán estar activas desde el inicio de la fase de operación y mantenerse durante toda la vigencia del contrato.


ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
MON-010	Acceso a monitorización del adjudicatario	El adjudicatario proporcionará acceso a SANDETEL a su plataforma de monitorización.	<b>OB</b>
MON-020	Métricas de rendimiento	La vista proporcionada incluirá métricas de CPU, RAM, disco, estado de servicios y latencia de red	<b>OB</b>
MON-030	Métricas funcionales	La monitorización mostrará métricas de recursos funcionales: Ocupación de canales en los Trunk SIP, agentes conectados, etc.	<b>OB</b>
MON-040	Monitorización de servicios de alto nivel	La solución permitirá monitorizar servicios funcionales completos, como acceso a la plataforma Contact Center, o grabaciones.	<b>OB</b>

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 58/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
MON-050	Exportación e histórico de datos	Dispondrá de funcionalidad para visualizar histórico y exportar métricas y alertas en formatos estándar	<b>OB</b>
MON-060	Reenvío de eventos a la monitorización del cliente	Se deberá habilitar el reenvío en tiempo real de eventos y alarmas a la plataforma de SANDETEL. Se valorará el uso de protocolos abiertos y documentados (SNMP, webhook, API REST, syslog...).	<b>OB</b>
MON-070	Monitorización proactiva del servicio	El adjudicatario deberá detectar y comunicar proactivamente cualquier anomalía, fallo o degradación relevante en los servicios, sin esperar notificación de SANDETEL.	<b>OB</b>
MON-080	Notificación activa de incidencias	Se deberán establecer canales automáticos y manuales de notificación inmediata hacia SANDETEL ante cualquier evento relevante detectado por el adjudicatario.	<b>OB</b>
MON-090	Registro trazable en ticketing	Las incidencias detectadas proactivamente deberán registrarse en el sistema de ticketing acordado, incluyendo trazabilidad de alerta, diagnóstico y resolución.	<b>OB</b>

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
MON-100	Integración con la CMDB de SANDETEL	Se valorará la capacidad de correlar eventos con la CMDB (ITOP) del cliente.	OP
MON-110	Interfaz gráfica interactiva y personalizable	Se valorará positivamente que la interfaz web sea configurable y permita cuadros de mando personalizados	OP

### 6.2.3. Ticketing

El adjudicatario deberá proporcionar una herramienta de gestión de tickets robusta e integral, que permita registrar, monitorizar, realizar seguimiento y gestionar todas las interacciones relacionadas con la provisión de servicios, incidencias, petición de solicitudes y cambios asociados a los servicios contratados.


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

59 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 59/85	

Esta herramienta será una pieza clave para garantizar el cumplimiento y el seguimiento de los ANS definidos en este pliego, por lo que deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- Acceso web multicliente:

Accesible mediante navegador estándar, sin necesidad de instalaciones adicionales en los equipos de los usuarios. Deberá permitir la autogestión por parte de los usuarios finales y contemplar la posibilidad de acceso restringido para el órgano contratante con perfil de consulta y/o intervención según los permisos previamente definidos.

- Control de Acceso:

La herramienta deberá permitir el control de acceso basado en permisos y perfiles, así como autenticación segura.

- Disponibilidad y rendimiento

La herramienta deberá garantizar una alta disponibilidad, respuesta ágil y cumplimiento de las políticas de seguridad establecidas.

- Registro y categorización de tickets.

- Permitir el alta, clasificación y seguimiento de:

- Solicitudes de provisión recurrente y no recurrente.
- Incidencias técnicas (con clasificación por criticidad).
- Peticiones de cambio y solicitudes de evolución.
- Consultas y tareas de soporte general.

- Trazabilidad y auditoría:

La herramienta facilitará el seguimiento en tiempo real del estado de los tickets, incluyendo trazabilidad completa desde su creación hasta su resolución y cierre, conservando el historial completo de actuaciones realizadas, responsables, comunicaciones asociadas, tiempos registrados y marcas temporales automáticas que permitan calcular indicadores como MTTA, MTTP o MTTR.

- Categorías y SLA asociados:

Deberá permitir la asignación de categorías a los tickets, parametrización de tiempos de respuesta y resolución, generación de alertas automáticas por vencimiento de plazos y generación de indicadores de cumplimiento vinculados automáticamente los SLA aplicables a cada tipo de solicitud o incidencia.

- Informes y métricas:


La herramienta tendrá la capacidad de reporting y generación de informes personalizados, incluyendo dashboards gráficos, exportación de datos y análisis estadístico de métricas agregadas e históricas sobre:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 60/85	

- Tiempos de respuesta y resolución.
- Volumen de incidencias y peticiones por tipo.
- Cumplimiento de SLA.
- Estadísticas por periodo (mensual, trimestral).
- Alertas y notificaciones:

Capacidad de enviar notificaciones automáticas por correo electrónico al órgano contratante en eventos relevantes (apertura, actualización, cierre de tickets, superación de SLA, etc.).

- Multicanalidad y API de integración (valorado):

Se valorará positivamente que la herramienta permita la apertura y seguimiento de tickets desde diferentes canales (email, formulario web, etc.) y cuente con API o interfaz estándar para su integración con otras plataformas de gestión o sistemas ya existentes en el entorno del órgano contratante.

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
TKT-001	Acceso web universal	Acceso web mediante navegador estándar, sin necesidad de instalación local.	OB
TKT-002	Acceso específico	Acceso específico por SANDETEL con perfil de consulta y seguimiento	OB
TKT-003	Tipología de tickets	Registro y gestión de tickets para solicitudes, incidencias, cambios y consultas	OB
TKT-004	Historial	Historial completo de actuaciones en cada ticket, con marcas de tiempo automáticas.	OB
TKT-005	Categorización y SLA	Asociación de categorías y SLA a los tickets, conforme a los ANS definidos.	OB
TKT-006	Reporting	Generación de informes periódicos exportables (CSV o PDF) con indicadores clave (MTTA, MTTR, MTTP, cumplimiento SLA).	OB
TKT-007	Notificaciones	Sistema de notificaciones por correo electrónico ante eventos relevantes (apertura, actualización, vencimiento de plazos, cierre).	OB


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

61 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 61/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
TKT-008	Multicanalidad apertura	Soporte multicanal para apertura y seguimiento de tickets (correo, web, etc.).	OP
TKT-009	Integración	Disponibilidad de API o interfaz estándar para integración con sistemas del órgano contratante.	OP
TKT-010	Cuadro de mandos	Cuadro de mando interactivo con visualización en tiempo real del estado de tickets y cumplimiento de SLA.	OP

La solución propuesta deberá estar operativa desde el inicio de la prestación del servicio y mantenerse actualizada y dimensionada adecuadamente durante toda la vigencia del contrato.

### 6.3. Continuidad del servicio

El presente apartado tiene por objeto establecer los requisitos técnicos que deberán cumplir las propuestas presentadas por los licitadores en lo relativo a la migración de servicios desde la actual plataforma de Contact Center a la nueva solución ofertada. Esta migración constituye un elemento clave para la garantía de la continuidad del servicio, siendo crítica su correcta planificación, ejecución y validación.

El proceso de migración incluirá la totalidad de los servicios detallados en el *Anexo I – Listado de Servicios*, agrupados en tres bloques funcionales:

- Servicios básicos: Atención telefónica con o sin grabación.
- Servicios avanzados: Servicios con funcionalidades omnicanal.
- Desarrollos propios: Servicios omnicanal que han requerido desarrollos específicos.


Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica que evidencie su comprensión del entorno actual, su capacidad tecnológica para asumir la migración y la viabilidad de ejecutar dicha transición en los términos establecidos. La valoración de esta propuesta se centrará exclusivamente en los aspectos técnicos de la migración, sin entrar en la organización interna del proyecto, que será tratada en el apartado 6.4 de "Modelo de Relación".

#### 6.3.1. Requisitos técnicos de migración y continuidad del servicio

##### Comprensión técnica de los servicios a migrar

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN		PÁG. 62/85

El licitador deberá demostrar conocimiento detallado del inventario de servicios existente (ver *Anexo I – Lisado de Servicios*), identificando dependencias técnicas, sistemas origen y destino, tecnologías implicadas, puntos de integración y requisitos particulares.

**Estrategia de migración sin interrupción de servicio**

Se exigirá una estrategia técnica que garantice la coexistencia temporal de ambas plataformas si fuera necesario, así como mecanismos de reversibilidad, migración progresiva (por grupos funcionales) y validación post-migración de cada servicio.

**Garantía de cumplimiento de requisitos temporales**

El licitador deberá comprometerse técnicamente a respetar los hitos y plazos definidos en el plan de migración acordado, que incluirá una fase de preproducción y validación conjunta para cada grupo funcional antes del pase a producción.

**Gestión técnica de riesgos y plan de contingencia**

Se deberá incorporar una identificación de riesgos técnicos previsibles durante la migración, junto con un conjunto de medidas de mitigación y un procedimiento documentado de actuación ante fallos críticos.

**Pruebas técnicas y verificación del éxito de la migración**


El licitador deberá proponer un conjunto de pruebas funcionales y de rendimiento pre-migración para cada grupo de servicios, incluyendo criterios objetivos de aceptación y herramientas de verificación.

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
MIG-001	Comprensión técnica de los servicios actuales	Análisis técnico detallado del entorno actual y su reflejo en la estrategia de migración propuesta.	OB
MIG-002	Estrategia de migración sin corte	Propuesta de coexistencia, reversibilidad, y secuenciación técnica por grupos funcionales.	OB
MIG-003	Cumplimiento de plazos comprometidos	Compromiso técnico con los hitos del plan de migración y previsión de recursos para cumplirlos.	OB
MIG-004	Plan de contingencia técnica	Identificación de riesgos técnicos, medidas de mitigación y plan de contingencia detallado.	OB

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 63/85	

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
MIG-005	Pruebas técnicas pre-migración	Propuesta de pruebas de validación técnica tras la migración de cada servicio.	OB

SANDETEL establecerá los ANS que afecten a la Continuidad del Servicio (Ver apartado 6.4.9 “ANS”).

### 6.3.2. Volumetría

La presente sección tiene como objetivo definir el alcance funcional de los servicios actualmente incluidos en esta contratación, así como una estimación de la volumetría asociada al despliegue de la plataforma de Contact Center en modalidad IaaS.

Los datos presentados a continuación reflejan la situación actual a la fecha de elaboración de esta licitación y corresponden a los servicios y volúmenes de las plataformas actualmente existentes en SANDETEL, los cuales serán objeto de migración e implantación sobre la nueva infraestructura que se contrate.

Es importante destacar que las cifras relativas a usuarios, perfiles y servicios tienen carácter orientativo y pueden variar en función de la evolución de las necesidades de negocio de SANDETEL. Por lo tanto, si bien esta información proporciona una base sólida para el dimensionamiento de la propuesta, la confirmación de los volúmenes finales y los servicios a implementar se realizará en una fase próxima a la puesta en producción de la nueva plataforma.

En consecuencia, los licitadores deberán considerar esta posible variabilidad al configurar sus ofertas y proponer soluciones escalables y flexibles

A continuación, se detalla la volumetría de la actual plataforma de Contact Center de SANDETEL:


Elemento	Descripción	Cantidad
Extensiones	Proporcionadas por la PABX del proyecto	795
Licencias de agente de Contact Center Básicas I	Recepción y emisión de llamadas. Sin Grabación.	206

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 64/85	

Elemento	Descripción	Cantidad
Licencias de agente de Contact Center Básicas II	Recepción y emisión de llamadas. Con Grabación.	284
Licencias de agente de Contact Center Omnicanal	Recepción y emisión de interacciones de múltiples canales con grabación de llamadas e interacciones.	320
Supervisores	Acceso a Manager con permisos de supervisión restringidos por usuario y servicio.	75
Administradores	Acceso a Manager con permisos de administración, supervisión y configuración.	2
Servicios básicos	Servicios distribución automática de llamadas de voz.	75
Servicios avanzados atendidos	Servicios distribución automática de llamadas de voz, chats, mails y whatsapps, con funciones de gestión avanzadas en la interfaz de agente.	36
Servicios avanzados desatendidos	Servicios automáticos de voz que ofrecen servicio al usuario mediante TTS, ASR y consultas WebService.	7
Funcionalidades con desarrollos propios	Desarrollos que dotan de funcionalidades avanzadas	5
Interacciones 2.024	Llamadas, mails, chats, emitidos y recibidos	5.545.333
Llamadas de voz 2.024	Minutos totales llamadas entrantes y salientes	27.122.092


Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.

Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

65 de 85

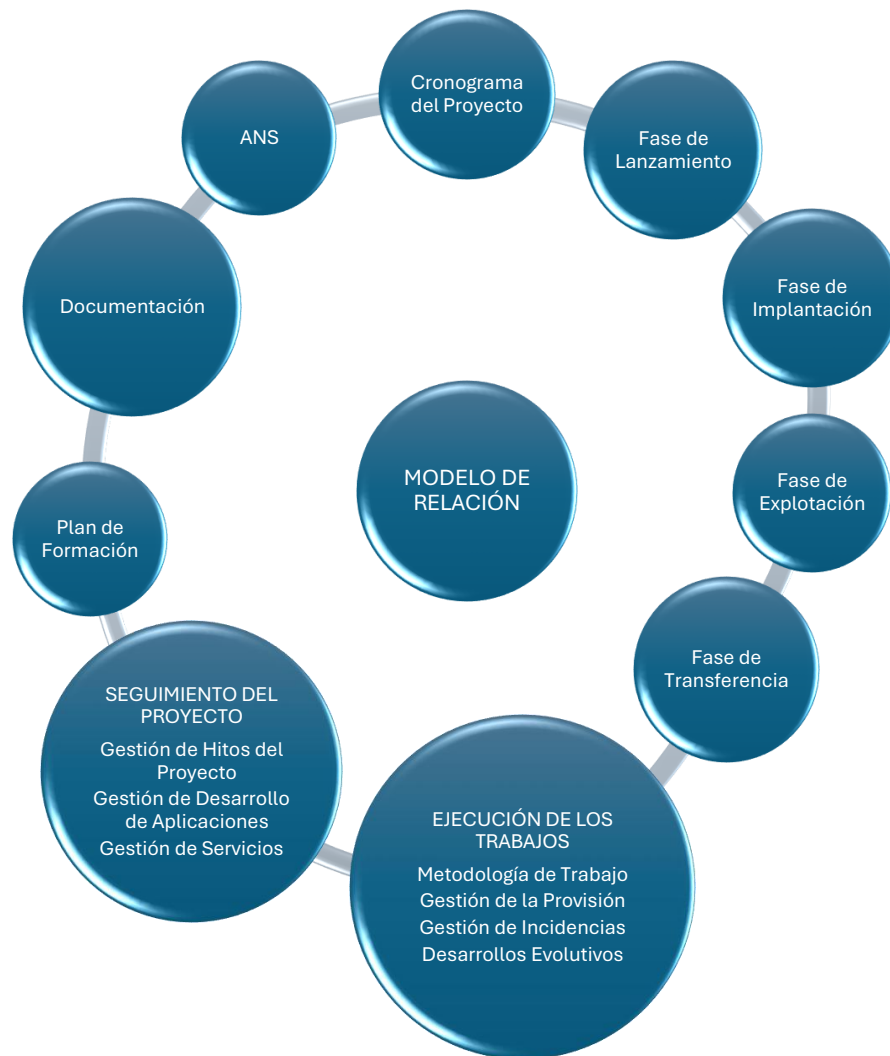
Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 65/85	

### 6.4. Modelo de relación

El modelo de relación que guiará el trabajo conjunto entre SANDETEL y el licitante adjudicatario de los servicios objeto del presente pliego, tiene por objeto la prestación de estos de forma eficaz.


**NOTA.** El licitador deberá hacer una descripción de su Modelo de Relación, que deberá contener los planes, procesos y procedimientos de los elementos que se enuncian a continuación, y con el alcance mínimo que se indica. La valoración del presente apartado se realizará en base a la descripción de dichos elementos.



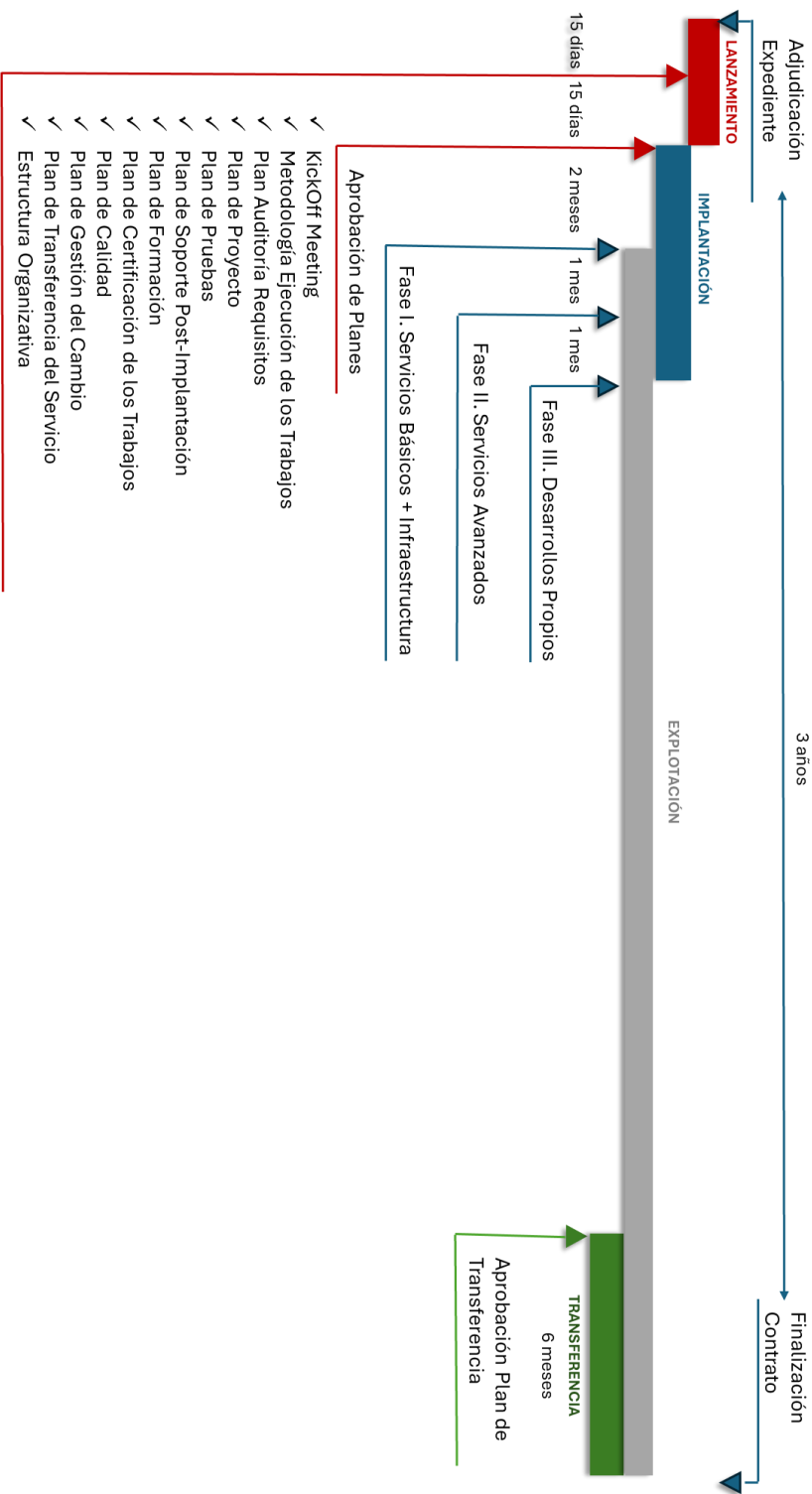
Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 66/85	

6.4.1. Cronograma del Proyecto



Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17, PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel: 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 67/85

### 6.4.2. Fase de Lanzamiento

En los 15 primeros días de vigencia del contrato se celebrará el Kickoff Meeting.

**NOTA.** En esta reunión, el adjudicatario deberá presentar **“actualizada”** la siguiente documentación (conforme a la presentada en la licitación),

Metodología Ejecución de los Trabajos

Plan Auditoría Requisitos

Plan de Proyecto

Plan de Pruebas

Plan de Soporte Post-Implantación

Plan de Formación

Plan de Certificación de los Trabajos

Plan de Calidad

Plan de Gestión del Cambio

Plan de Transferencia del Servicio


Estructura Organizativa

- **Metodología de Ejecución de los Trabajos**, Se describe en apartado 6.4.6.1 “Metodología de Ejecución de los Trabajos”.
- **Plan de Auditorías**, que permitirá conocer el escenario actual (Lista de Servicios, Funcionalidades…) y proceder a su aceptación. Deberá incluir al menos los siguientes contenidos:
  - Planificación detallada de actividades del proceso de transferencia del conocimiento. Hitos de las actividades, criterios de aceptación…
  - Estrategia para la adquisición de conocimiento (entrevistas, auditorías, acceso a documentación, entre otros), la verificación de la disponibilidad y correcta configuración del entorno de desarrollo y la verificación de la configuración adecuada de herramientas a utilizar (grupos, asignación de trabajos, entre otros).

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 68/85	

- Equipo comprometido y distribución de las responsabilidades. SANDETEL identificará dependencias y condicionantes entre contratos que el proveedor deberá respetar.

Finalmente, deberá haber una aprobación expresa del conocimiento de la situación actual por parte del licitante adjudicatario, mediante el **Acta de Aceptación**.

- **Plan de Proyecto** actualizado sobre el presentado en la oferta, para su aprobación por la Dirección del Proyecto.

Las fases y actividades del ciclo de vida del proyecto, así como su secuencia, se realizarán conforme al Plan de Proyecto aprobado por la Dirección del Proyecto.

Se establecerá un cronograma con los hitos del proyecto cuya gestión se realizará conforme a entornos predictivos (PMP®, PM²® ...). Los hitos mínimos por considerar serán:

- Migración de los servicios actuales a la nueva plataforma.
- Integración de nuevos servicios y desarrollos.

- **Plan de Pruebas.**

Los licitadores deberán proponer un plan de pruebas, cuyo objetivo será revisar y garantizar una correcta implantación, control de calidad y cumplimiento de los requisitos funcionales y técnicos los servicios implantados, así como su adecuación a lo solicitado en este pliego.


El plan de pruebas contendrá al menos:

- Objetivos del plan de pruebas
- Metodología y enfoque de las pruebas
- Tipología de las pruebas
- Planificación de las pruebas
- Recursos asignados
- Gestión de las disconformidades
- Informe de resultados
- Aceptación de las pruebas

- **Plan Soporte Post-Implantación.** Se describe en apartado 6.4.4 “Fase de Explotación”.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 69/85	

- **Plan de Formación.** Se describe en apartado 6.4.7. “Plan de Formación y Transferencia del Conocimiento”.

- **Plan Certificación de los Trabajos.**

Los licitadores deberán presentar un Plan de Certificación de los Trabajos, en el que se incluyan dos aspectos:

- Certificación de la Implantación. Se definirán hitos, hitos certificables (Plataforma, % de servicios entregados).
- Certificación de los Servicios prestados durante el ciclo de vida del proyecto.

El licitante deberá proveer a SANDETEL de la herramienta que permita evaluar las unidades ejecutadas, conforme a la estructura de unidades que se describen en el Alcance de la licitación. Deberá incluirse los informes de cumplimiento de los ANS (Plan de Calidad), para repercutir las penalizaciones cuando apliquen.

- **Plan de Calidad.**

Los licitadores deberán presentar un Plan de Calidad actualizado sobre el presentado en la oferta y especificar los parámetros de medición propuestos para asegurar el cumplimiento de los niveles de calidad del servicio prestado exigidos. Se detallará, entre otros, la metodología, los procedimientos de control de los ANS y penalizaciones, los procedimientos de confrontación de los datos proporcionados por el licitador y los datos de SANDETEL para el control de los acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones asociadas.

El plan de calidad contendrá al menos:


- Objetivos generales
- Organización y responsabilidades
- Procesos y procedimientos de aseguramiento de calidad
- Gestión documental y trazabilidad
- Indicadores y métricas de calidad KPIs.
- Gestión de riesgos y no conformidades
- Mejora continua

- **Plan de Gestión del Cambio.**

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 70/85	

Los licitadores deberán presentar un Plan de Gestión del Cambio, que contemple las fases de Solicitud, Propuesta y Aprobación de los Cambios requeridos.

El Plan de Gestión del Cambio gestionará el proceso de cambio y garantizará el control del presupuesto, el cronograma, el alcance.

El Plan de Gestión del Cambio deberá evaluar el impacto que un cambio puede originar.

La tipología de los cambios solicitados puede ser,

- o Arquitectura o tecnología.
- o Funcionalidades.
- o Servicios.
- o Evolutivos.
- o Organizacionales.
- o Otros.

La Solicitud de Cambio deberá incluir el plazo de respuesta del adjudicatario.

Cuando aplique, el adjudicatario deberá incluir en la Propuesta la estimación económica de la misma.

SANDETEL establecerá los ANS que afecten a la Gestión del Cambio, y que se describen en apartado 6.4.9 “ANS”.

- **Plan de Transferencia del Servicio.** Se describe en apartado 6.4.5. “Fase de Transferencia del Servicio”.

- **Propuesta de Estructura Organizativa**


El licitador presentará una propuesta organizativa que integrará el equipo de trabajo para la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato y en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como las funciones y actividades que realizarán en el desempeño de su trabajo diario.

SANDETEL establecerá los ANS que afecten a la Estructura Organizativa, y que se describen en apartado 6.4.9. “ANS”.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 71/85	

A título informativo, en el documento adjunto al presente pliego *04\_ANEXO II\_Estructura Organizativa* se realiza una definición de roles, responsabilidades, conocimientos y funciones. El licitante deberá realizar su mejor propuesta que le permita implementar la solución. Se valorará la solvencia técnica del equipo propuesto.

#### 6.4.3. Fase de Implantación

En esta fase el adjudicatario abordará los trabajos necesarios para llevar a cabo el despliegue de la infraestructura necesaria y de la plataforma además de las integraciones recogidas en el presente pliego, para poder asumir la prestación de los servicios solicitados de acuerdo con los requisitos funcionales y de arquitectura exigidos.

En esta fase también se abordarán los trabajos para la migración de los servicios desplegados en las actuales plataformas de Contact Center descritos en el apartado 6.3 “Continuidad del Servicio” a la plataforma ofertada por el adjudicatario.

Las actividades a realizar en la Fase de Implantación se harán conforme a los planes aprobados en la Fase de Lanzamiento.

- Plan Auditoría Requisitos.
- Plan de Proyecto.
- Plan de Pruebas.
- Plan de Soporte Post-Implantación.
- Plan de Formación.
- Plan de Certificación de los Trabajos.
- Plan de Calidad.
- Plan de Gestión del Cambio.
- Plan de Transferencia del Servicio.

La Implantación se realizará en 3 Fases:

- **Servicios Básicos + Infraestructura.** 2 meses.
- **Servicios Avanzados.** 1mes.
- **Desarrollos propios.** 1 mes.


#### 6.4.4. Fase de Explotación

La fase de explotación tiene por objeto garantizar la prestación continuada, eficiente y de calidad de los servicios objeto del presente pliego, una vez completadas las fases de lanzamiento y parcialmente la de

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 72/85	

implantación. Durante esta fase, se ejecutarán las actividades de provisión recurrentes y no recurrentes, se gestionarán las incidencias y peticiones, se llevarán a cabo los desarrollos y evolutivos que sean necesarios, y se aplicarán los mecanismos de supervisión, control y mejora continua establecidos en los planes aprobados. Esta fase se solapa parcialmente con la fase de despliegue y está gobernada por el Plan de Post Implantación.

Durante esta fase deberá garantizarse la administración de los servicios en el entorno productivo tanto por parte de SANDETEL como por el adjudicatario en un modelo de administración conjunta.

Debe garantizarse la **visibilidad y control bidireccional en las configuraciones de los servicios, la parametrización de campañas y la definición de los agentes**, donde ambos tienen acceso concurrente y permisos para modificar ciertos aspectos y tareas de configuración y parametrización de la plataforma.

**Plan de Post Implantación.** Tiene por objeto definir el marco operativo, metodológico y organizativo para la fase de explotación del servicio de Contact Center, garantizando la calidad, continuidad y evolución de este conforme a los compromisos adquiridos en los planes aprobados durante la fase de lanzamiento. Este plan deberá establecer los procedimientos, recursos y mecanismos necesarios para la gestión eficiente de la operación diaria, la atención a incidencias, la provisión de servicios, el desarrollo de evolutivos, la supervisión del rendimiento y la mejora continua.

El plan contendrá al menos:

- Procedimientos operativos de provisión de servicios
- Gestión de incidencias y problemas
- Gestión de desarrollos y evolutivos
- Procedimientos operativos para mantenimientos programados y actualizaciones
- Herramientas para la correcta ejecución del plan

#### 6.4.5. Fase de Transferencia del Servicio


La reversión del servicio a SANDETEL se realizará conforme al **Plan de Transferencia del Servicio**, que describe las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas por cada una de las partes en relación con la devolución, y que incluya los términos y condiciones en que se realizará.

El Plan de Transferencia del Servicio deberá cumplir, como mínimo, los siguientes principios y contenidos:

- Dicho Plan deberá actualizarse 6 meses antes de la finalización del contrato o por cancelación anticipada. SANDETEL se reserva el derecho de poder reducir el plazo de ejecución según considere necesario.
- Incluirá la metodología de transferencia de conocimiento de los aspectos fundamentales de operación y, como mínimo, describirá:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19


PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 73/85	

- Cuantificación de recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios prestados.
- Métodos previstos para hacer la transferencia de conocimiento (workshops, conferencias, cursos, etc.).
- Asistencia a SANDETEL, formación y documentación sobre los procedimientos de negocio y servicio.
- El acceso al hardware, el software, a la información, a la documentación y otro material utilizado por el adjudicatario en la provisión del servicio.
- La formación práctica tutelada, en la que el personal designado por SANDETEL realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad, tutelados por el personal del adjudicatario.
- Entrega de los registros y productos asociados a la provisión del servicio. En el caso de grabaciones encriptadas, el adjudicatario deberá proveer del software necesario para la reproducción de estas durante los próximos cinco años posteriores a la finalización del contrato (o bien en un formato que no precise de un software). Los costes asociados (herramientas, soporte, etc.) a esta actividad tendrán que estar impactado en la oferta del licitador.
- El adjudicatario deberá ofrecer el hardware y los equipos informáticos, adscritos de forma exclusiva a los servicios objeto del contrato, a SANDETEL o terceras partes nombradas por éste. La valoración de los equipos se realizará por un tercero utilizando el criterio de “precio de mercado” o, en su defecto, sustrayendo a su precio de compra el coste de la amortización sin valor residual. SANDETEL o a terceras partes nombradas por éste, podrá realizar la compra de todos o parte de los equipos.
- El adjudicatario deberá ofrecer toda la ayuda en la transferencia SANDETEL o a terceras partes nombradas por éste, de servicios subcontratados, garantías o contratos de mantenimiento existentes hasta el momento de la terminación en los mismos términos pactados con los adjudicatarios de estos.
- Durante el periodo de devolución del servicio, el adjudicatario debe cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio. El Plan transferencia del servicio no debe causar discontinuidad alguna en el servicio.
- El adjudicatario deberá garantizar que se dispone de la documentación actualizada de la gestión del servicio (base de datos de conocimiento) a transferir.
- En general, el adjudicatario deberá poner a disposición de SANDETEL todos aquellos recursos e información disponible para garantizar la continuidad del servicio:
  - Transferencia de conocimientos técnicos.
  - Documentación técnica de los desarrollos realizados.
  - Migración de datos a un entorno productivo.
  - Migración del código fuente desarrollado.
  - Configuración y parametrización.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 74/85	

- o Pruebas funcionales y de integración con el resto de los sistemas.
- o Integración con los elementos de hardware.

Finalmente, deberá haber una aprobación expresa por parte de la Dirección del Proyecto mediante el **Acta de Transferencia**.

#### 6.4.6. Ejecución de los Trabajos

##### 6.4.6.1. Metodología de ejecución de los trabajos

Se deberá disponer de resultados visibles lo antes posible. Para ello se deberá acordar entre el adjudicatario y SANDETEL, al inicio de este, el modelo de trabajo más adecuado para su ejecución (validación basada en prototipos, desarrollo incremental, desarrollo iterativo, entrega continua, etc.).

En el caso de que se acuerde metodologías de trabajo ágil, se propondrán sprints de corta duración en los que se desarrollarán unidades viables de trabajo que puedan ser implementadas y validadas en preproducción y, en su caso, desplegadas en producción.

Se propondrá igualmente el desarrollo de planes de entrega continua con el objetivo de aumentar la visibilidad sobre la ejecución del proyecto, agilizando y generando entregas constantes que permitan reducir los tiempos y los errores de entrega, así como una mayor agilidad y flexibilidad frente a cambios.


##### 6.4.6.2. Gestión de la provisión

El licitante propondrá un procedimiento para la gestión de la provisión, basada en la herramienta de ticketing. Se distinguen dos tipos de provisiones:

- **Provisión recurrente.** Funcionalidades ya implementadas, sin necesidad de desarrollos adicionales y solamente implique configuración o parametrización. No llevarán asociados costes adicionales más allá de los a los previstos en la explotación ordinaria del servicio una vez se encuentre el servicio en producción. Se entiende por provisión recurrente aquella actuación solicitada por SANDETEL (alta, modificación o baja de un servicio) cuya implantación permite la activación, configuración o despliegue de funcionalidades estándar incluidas en la solución ofertada descritas en el apartado 6.1 “Funcionalidades”, ya sea una de ellas o en su conjunto. Estas provisiones se ajustarán a las capacidades y configuraciones nativas del sistema, sin requerir desarrollos específicos ni intervenciones complejas. Este tipo de provisión forma parte de las tareas habituales de operación y administración del servicio, y su tramitación se gestionará conforme al procedimiento establecido bien mediante la herramienta de ticketing proporcionada por el adjudicatario o ejecución directa por parte de Sandetel.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 75/85	

- Provisión no recurrente.** Funcionalidades no implantadas que requieran un estudio de viabilidad y presupuesto. Serán valorados con la bolsa de horas de desarrollo ofertada. Se considerará provisión no recurrente aquella que implique la realización de actuaciones extraordinarias sobre la solución, ya sea mediante el desarrollo de nuevas funcionalidades, la integración con otros sistemas externos, o la ejecución de parametrizaciones complejas no contempladas en la configuración estándar de la herramienta. Estas provisiones, al requerir recursos técnicos adicionales y una planificación específica, podrán conllevar costes adicionales, y su ejecución estará sujeta a la validación previa del cliente. Se incluirán en esta categoría todas aquellas adaptaciones o ampliaciones que excedan el marco de operación ordinario y que no puedan ser resueltas mediante las funcionalidades nativas del sistema.

SANDETEL establecerá los ANS que afecten a la Gestión de la Provisión.

#### 6.4.6.3. Gestión de incidencias

Los licitadores deberán incluir en su oferta técnica una descripción de la organización y procedimientos que se implementará para el Soporte y Mantenimiento en el proceso de Garantía del Servicio.

Con el fin de facilitar la gestión de cualquiera de las actuaciones en el ámbito de la prestación de los servicios demandados, es de especial relevancia que el inventario de sistemas que el adjudicatario utiliza en la prestación de los servicios esté integrado con el sistema de gestión de incidencias.

El licitante indica el modelo de soporte correctivo incluyendo los siguientes elementos:

- Canales de acceso
- Horario de acceso
- Herramienta para la comunicación de las incidencias
- Aprobación de SLA propuestos
- Estructura del personal que dará el soporte

#### 6.4.6.4. Evolutivos


El mantenimiento evolutivo consiste en la adaptación de los sistemas a los requerimientos funcionales, de rendimiento, a las modificaciones del entorno tecnológico, así como a las novedades en el ordenamiento jurídico, independientemente del entorno y versión en el que se están ejecutando dichos sistemas.

El adjudicatario del contrato deberá contribuir proactivamente a la identificación de nuevos ámbitos de evolución de la plataforma tanto a nivel tecnológico como funcional.

El licitador indicará el modelo de soporte evolutivo incluyendo los siguientes elementos:

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 76/85	

- Canales de comunicación
- Horario de trabajo
- Herramienta para la comunicación y aprobación de las peticiones
- Aprobación de SLA propuestos
- Estructura y contactos del personal que dará el soporte

El adjudicatario asumirá el esfuerzo de la realización de los trabajos asociados a los mantenimientos evolutivos.

SANDETEL establecerá los ANS que afecten a la Gestión de los evolutivos (Gestión de Solicitudes de Cambio).

#### 6.4.6.5. Recepción de los trabajos

La entrega de los trabajos será efectiva cuando:

- Se hayan finalizado todos los trabajos incluidos dentro del alcance.
- Se haya validado la funcionalidad por SANDETEL.
- El producto software se haya sometido en su caso a pruebas técnicas de calidad y comportamiento.
- Se hayan definido, en su caso, los parámetros y valores de referencia para la monitorización de la calidad del servicio.
- Se haya verificado y validado la entrega de todos los productos resultantes de los trabajos (documentaciones técnicas y funcionales, etc.).
- Para poder cerrar el proyecto deberá validarse que la transferencia se haya realizado correctamente.
- Formación continua específica asociada a los productos o trabajos que se entregan, conforme a como se indica en el apartado 6.4.7


En general, se exigirá toda la información / documentación y todos los elementos necesarios para la normal y correcta instalación, operación, uso, mantenimiento/evolución y monitorización de los sistemas desarrollados.

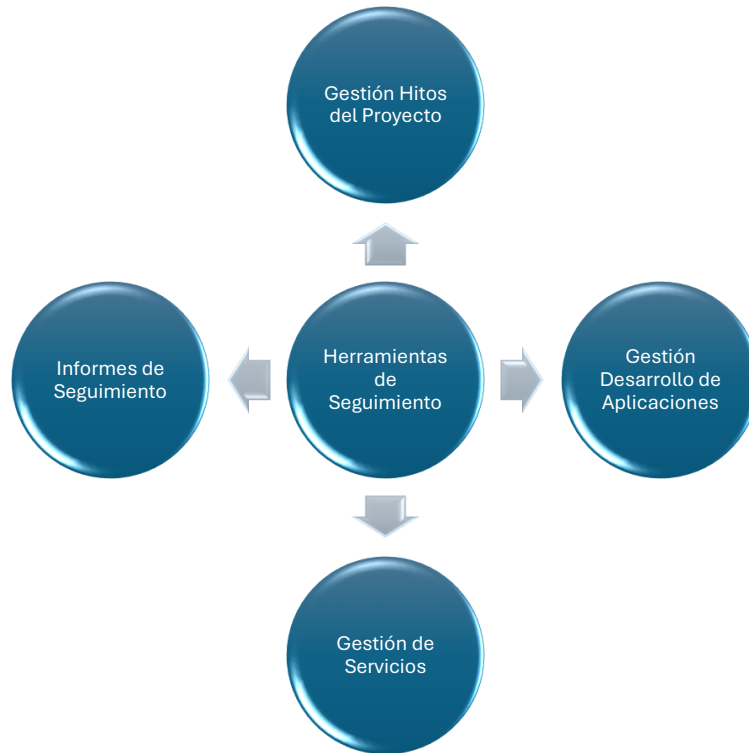
#### 6.4.6.6. Seguimiento del proyecto

El Licitante deberá especificar las herramientas a aportar para la gestión y seguimiento de la correcta ejecución del contrato. A título enunciativo,

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 77/85	



Se realizará una gestión híbrida del proyecto.

El adjudicatario deberá aportar las licencias de las herramientas de gestión que se aprueben.

### 1. Gestión de Hitos del Proyecto

Se establecerá un cronograma con los hitos del proyecto cuya gestión se realizará conforme a entornos predictivos (PMP®, PM²® ...).

### 2. Gestión Desarrollos de Aplicaciones

Para el desarrollo de aplicaciones, se optará por entornos ágiles (SCRUM®...).

### 3. Gestión de Servicios

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 78/85	

Para la gestión de servicios, se optará por el framework ITIL v3/v4.

#### 4. Informes de Seguimiento

Durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá elaborar y entregar de forma periódica un conjunto de informes que permitan realizar un seguimiento riguroso de la prestación del servicio y del grado de cumplimiento de las obligaciones contractuales. Estos informes serán un instrumento esencial para la supervisión, la toma de decisiones y la interlocución entre las partes. Como mínimo, deberán contemplarse los siguientes:

##### Informe de cumplimiento de ANS y SLA

Incluirá el análisis detallado del grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y de los indicadores de nivel de servicio (SLA) establecidos en el contrato. Deberá recoger los datos por periodo de referencia (mensual, trimestral o el que se defina contractualmente), identificando desviaciones, causas, impacto y medidas correctoras adoptadas o previstas.

##### Informe de seguimiento económico

Reflejará el estado de ejecución económica del contrato, incluyendo el consumo acumulado frente al presupuesto adjudicado, desglose por conceptos facturables, detalle de provisiones ejecutadas (recurrentes y no recurrentes), y cualquier otro coste asociado. Permitirá identificar posibles desviaciones presupuestarias y su justificación.

##### Informe ejecutivo de seguimiento del contrato

Proporcionará una visión sintética y ejecutiva del estado del contrato. Incluirá indicadores clave, resumen de actuaciones relevantes, incidencias significativas, riesgos identificados, cumplimiento de hitos y cronograma, así como recomendaciones de mejora. Este informe será especialmente útil para comités de seguimiento o presentaciones de alto nivel.

##### Informe de incidencias y peticiones


Detallará las incidencias registradas, su tipología, tiempos de resolución y niveles de servicio alcanzados. Asimismo, incluirá las peticiones o solicitudes de provisión atendidas en el periodo, clasificadas según su tipología (recurrente/no recurrente), estado de tramitación y tiempos de respuesta.

##### Informe de calidad y satisfacción (cuando aplique)

Si así se prevé en el contrato, se entregará un informe que recoja los resultados de encuestas o mecanismos de evaluación de la calidad del servicio percibida por los usuarios, así como posibles planes de mejora asociados.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.  
Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 79/85	

Los informes deberán ser entregados con la periodicidad que se establezca en el contrato (mensual, trimestral u otra), en formato digital editable, y con una estructura homogénea y clara que facilite su comprensión y explotación. SANDETEL podrá solicitar informes adicionales o modificaciones en el contenido cuando así lo requiera la correcta supervisión del contrato.

#### 6.4.7. Plan de Formación y transferencia del conocimiento

Cada licitante propondrá un **Plan de Formación** del producto e integraciones, donde se especifique cómo se va a realizar la Formación Continua, la Formación Programada y la Formación para la Transferencia del Servicio. Dicho Plan deberá presentarse en los 15 primeros días de vigencia del contrato.



Incluirá al menos:

- Objetivo general del Plan de Formación.
- Segmentos o grupos a los que va dirigido el plan y los objetivos concretos que se establecen para cada uno de ellos.
  - Formación técnica: TI - Configuración, mantenimiento, desarrollo.
  - Formación de administración: TI/Operaciones - Operativa técnica
  - Formación de usuarios: Operaciones - TI
  - Formación a formadores: Operaciones – para formar agentes
- Metodología que se utilizará en las distintas acciones formativas y personal que impartirá estas acciones. En este sentido, el formador o formadores que impartirán las acciones de formación, deberán acreditar experiencia y amplios conocimientos para el desempeño de esta actividad.
- Siempre que se incorpore un nuevo servicio, deberá proporcionarse una formación explícita.
- Calendario previsto de impartición y duración de las acciones.
- Cursos oficiales de fabricantes, proveedores o entidades de certificación.
- El licitante incluirá para los recursos de SANDETEL el acceso a todo el material de formación necesaria para poder aprender, desarrollar, implantar y operar los diferentes módulos del sistema además de la gestión del sistema entera en sí.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 80/85	

- La documentación asociada a los cursos será en castellano.
- Lugar de realización de las acciones de formación.
- En caso de ser necesarios sistemas para la celebración de la capacitación, el adjudicatario los suministrará, instalará y mantendrá operativos durante las sesiones de capacitación. Además, se aplicarán cuantos recursos audiovisuales e informáticos estime adecuados el adjudicatario para el mejor aprovechamiento de los cursos. Las prácticas se realizarán sobre equipos o programas reales y en condiciones lo más similares posible a las de funcionamiento real.
- Se crearán contenidos en formato video que expliquen el conjunto de funcionalidades.
- El licitante proporcionará información sobre que opciones hay para cursos de formación en las soluciones implantadas para los recursos de SANDETEL si quieren extender su conocimiento en más profundidad.

#### 6.4.8. Documentación

El adjudicatario generará la documentación necesaria actualizada de la gestión del servicio (base de datos de conocimiento) para la transferencia del servicio, según proceda. Toda la documentación e información generada será guardada durante el transcurso del servicio en el lugar donde indique SANDETEL.

El licitante aportará en formato digital y/o en formato físico, toda la documentación de los componentes del sistema implantados y para el sistema en su conjunto, incluyendo:

- Documentación.
  - Manuales de Usuario
  - Manuales de Administración
  - Manuales de Seguridad. Entrega de la documentación descriptiva de los mecanismos de seguridad previstos para garantizar el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.
  - Documentación de la solución implantada y sus componentes (interfaces, modelos de datos, procesos técnicos, esquemas y mapas de interconexión de red y de servidores, etc.)
  - Documentación de garantías
  - Cualquiera otra documentación relevante.
  - Documentación de APIs.


- Documentación en video.

El licitante aportará en formato digital el proceso que se necesita para la configuración de las principales funcionalidades del sistema (Creación de colas de llamadas con mensajes de espera y grabación de las llamadas, creación de colas multicanal con priorización de canales,

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 81/85	

enrutamiento multicanal inteligente en base a contenido del correo electrónico, grabación de canales de chat, email y voz, etc.).

El licitante debe describir los principales procesos que tiene disponibles.

#### 6.4.9. ANS


Con el objetivo de garantizar la calidad, continuidad de los servicios solicitados en el presente pliego, se establecen en este apartado los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y los correspondientes indicadores de nivel de servicio (SLA), aplicables los citados servicios. Estos compromisos deberán permitir la adecuada gestión de la disponibilidad, capacidad, rendimiento y soporte de la plataforma Contact Center. objeto de la presente licitación.

Asimismo, se incluyen parámetros para medir y supervisar la calidad del modelo de relación con el adjudicatario, especialmente en lo relativo a la provisión de nuevos servicios, la gestión de solicitudes de cambio o evolutivos, la atención y resolución de incidencias, y modificación de los integrantes del Equipo de Trabajo. Los niveles de servicio definidos deberán estar alineados con los estándares habituales en la prestación de los servicios solicitados, garantizando su cumplimiento mediante mecanismos de seguimiento periódico, penalizaciones y revisión continua.

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
 Avda. Camino de los Descubrimientos, 17. PCT Cartuja.  
 41092 Sevilla.  
 Tel. 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PPT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 82/85	

ID	INDICADOR DE SERVICIO (ANS)	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	VALOR OBJETIVO (SLA)
M-1	% Migraciones a tiempo	Porcentaje de servicios migrados dentro del plazo establecido en el cronograma aprobado	Medición mensual. Número de servicios migrados frente a servicios migrados	95%
S-1	Disponibilidad	El adjudicatario garantizará la disponibilidad efectiva y continua de los servicios proporcionados a través de la infraestructura laas contratada, incluyendo, entre otros, el acceso de los agentes a la plataforma de Contact Center, el servicio de videoconferencia, los servicios de grabación, las funcionalidades de IA generativa integradas, integraciones y comunicaciones. Se entiende como disponibilidad la capacidad del sistema para ser accedido y utilizado por los usuarios finales conforme a las condiciones de funcionamiento esperadas. Quedarán excluido los eventos que aun afectando al servicio no sean responsabilidad del adjudicatario	La disponibilidad se calculará de forma mensual para cada uno de los servicios contratados, conforme a la fórmula: Disponibilidad (%) = [(Tiempo total del periodo - Tiempo de indisponibilidad no planificada) / Tiempo total del periodo] x 100 Se considerará tiempo de indisponibilidad no planificada cualquier interrupción total del servicio que implique su uso normal y no esté debidamente notificada como mantenimiento planificado (con al menos 48 horas de antelación y previa autorización). La monitorización podrá realizarse mediante herramientas automáticas de supervisión o a través de registros del propio adjudicatario	99,90%
I-1	Tiempo medio de atención de incidencias con criticidad alta	Incidencia con criticidad alta: Fallo en el funcionamiento que impide completamente la operatividad de un servicio. El adjudicatario deberá garantizar una capacidad de atención rápida ante incidencias de nivel crítico que afecten a la disponibilidad o el rendimiento del servicio contratado.	Se calculará el tiempo medio de atención (Mean Time to Acknowledge - MTTA) de las incidencias críticas registradas en el mes. El cómputo se inicia desde el registro de la incidencia por parte del adjudicatario o su notificación por parte de SANDETEL, y finaliza cuando con la primera respuesta del adjudicatario  Se calculará el tiempo medio de resolución (Mean Time to Resolve - MTR) de las incidencias críticas registradas en el mes. El cómputo se inicia desde el registro de la incidencia por parte del adjudicatario o su notificación por parte del órgano contratante, y finaliza cuando el servicio es restaurado a condiciones normales	1 hora
I-2	Tiempo medio de resolución de incidencias con criticidad alta	Incidencia con criticidad media: Fallo en el funcionamiento que dificulta la operativa habitual de un grupo de usuarios o exista alguna degradación en un servicio. El adjudicatario deberá garantizar una capacidad de atención	Se calculará el tiempo medio de atención (Mean Time to Acknowledge - MTTA) de las incidencias críticas registradas en el mes. El cómputo se inicia desde el registro de la incidencia por parte del adjudicatario o su notificación por parte del órgano contratante, y finaliza cuando con la primera respuesta del adjudicatario	2 horas
I-3	Tiempo medio de atención de incidencias con criticidad media			8 horas

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17, PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.  
Tel: 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

P.T. para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

83 de 85

Puede verificar la integridad 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	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO	
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	
VERIFICACIÓN	PK2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 83/85

ID	INDICADOR DE SERVICIO (ANS)	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	VALOR OBJETIVO (SLA)
I-4	Tiempo medio de resolución de incidencias con criticidad media	rápida ante incidencias de nivel medio que afecten a la disponibilidad o el rendimiento del servicio contratado.	Se calculará el tiempo medio de resolución (Mean Time to Resolve - MTTTR) de las incidencias críticas registradas en el mes. El cómputo se inicia desde el registro de la incidencia por parte del adjudicatario o su notificación por parte del órgano contratante, y finaliza cuando el servicio es restaurado a condiciones normales	48 horas
I-5	Tiempo medio de atención de incidencias con criticidad baja	Incidencia con criticidad baja: Fallo en el funcionamiento que no tiene implicaciones en la operativa habitual. El adjudicatario deberá garantizar una capacidad de atención rápida ante incidencias de nivel bajo que afecten a la disponibilidad o el rendimiento del servicio contratado.	Se calculará el tiempo medio de atención (Mean Time to Acknowledge - MTTA) de las incidencias críticas registradas en el mes. El cómputo se inicia desde el registro de la incidencia por parte del adjudicatario o su notificación por parte del órgano contratante, y finaliza cuando con la primera respuesta del adjudicatario	16 horas
I-6	Tiempo medio de resolución de incidencias con criticidad baja	El adjudicatario deberá garantizar la provisión ágil de servicios ya contemplados en el alcance del pliego y que no requerirán desarrrollos o configuraciones específicas adicionales (provisión recurrente). Este indicador se refiere al tiempo transcurrido desde la aceptación formal de la solicitud por parte del adjudicatario hasta la disponibilidad operativa del servicio solicitado, incluyendo casos como la creación de nuevos accesos para agentes, asignación de licencias adicionales, activación de funcionalidades predefinidas, o ampliaciones de capacidad previamente contempladas	Se calculará el tiempo medio de provisión (Mean Time to Provision - MTTTP) de las provisiones registradas en el mes. Se medirá el tiempo medio entre la solicitud formal al adjudicatario y la puesta en funcionamiento efectiva del servicio, considerando únicamente solicitudes de servicios recurrentes sin personalización. Estas provisiones no comportan costes adicionales.	96 horas
P-1	Tiempo de provisión de servicios recurrentes			5 días laborables

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17, PCT Cartuja.  
41092 Sevilla  
Tel: 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

P.T. para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

84 de 85


Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 84/85

ID	INDICADOR DE SERVICIO (ANS)	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	VALOR OBJETIVO (SLA)
P-2	Tiempo de respuesta a solicitudes de provisión no recurrente	El adjudicatario deberá proporcionar en plazo una propuesta técnica y económica para aquellas solicitudes de provisión que requieran estudio de viabilidad, análisis técnico, desarrollos adicionales, personalización o evolución de los servicios actualmente contratados (no recurrentes). Este indicador mide la capacidad del adjudicatario para evaluar y responder formalmente a estas solicitudes, con el nivel de detalle suficiente para permitir su aprobación por parte del órgano contratante.	Se medirá mensualmente el tiempo medio transcurrido entre la recepción formal de las solicitudes por parte del adjudicatario y la entrega de la propuesta técnica y económica completa, lista para su validación.	10 días laborales
C-1	Tiempo de respuesta a una Solicitud de Cambio y Evolutivos	El adjudicatario deberá presentar una propuesta de Solicitud de Cambio a instancias de SANDETEL, donde se especifique la respuesta, viabilidad e impacto.	Se medirá mensualmente el tiempo medio transcurrido entre las Solicitudes de Cambio y la propuesta realizada por el adjudicatario,	5 días laborales
C-2	Tiempo de propuesta de nuevo candidato para la sustitución de un miembro del Equipo de Trabajo	El adjudicatario deberá presentar una propuesta de nuevo candidato para sustituir el personal aprobado en el Lanzamiento del Proyecto (a instancias de SANDETEL o de mutuo acuerdo).	Se medirá mensualmente el tiempo medio transcurrido entre la Solicitudes de Sustitución de personal actual del equipo de trabajo y la propuesta de nuevo candidato,	7 días laborales

Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.  
Avda. Camino de los Descubrimientos, 17, PCT Cartuja.  
41092 Sevilla.  
Tel: 95 506 26 00 Fax: 95 506 10 19

PT para contratación mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada por SANDETEL, S.A. de la plataforma de atención omnicanal con servicios avanzados de IA (EXP25-00111)

85 de 85

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN		18/11/2025	
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm3442XRZCTJHSCSWDYJN8GN3TN	PÁG. 85/85	