

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.</i>	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 1 de 25

ANEXO V

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA POR SANDETEL, S.A. DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN OMNICANAL CON SERVICIOS AVANZADOS DE IA (EXPT25-00111)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.</i>	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 2 de 25

1 ÍNDICE

1	ÍNDICE.....	2
2	REQUISITOS OBLIGATORIOS.....	3
2.1	Gestión de contactos omnicanal.....	3
2.2	Gestión de Campañas.....	9
2.3	Ficha de Usuario.....	9
2.4	Grabación de llamadas Voz.....	10
2.5	Grabación de Interacciones.....	11
2.6	Informes.....	12
2.7	Asistente IA.....	15
2.8	Evolución de la plataforma.....	17
2.9	Desarrollo transaccional.....	18
2.10	Desarrollo de Integración CRM.....	19
2.11	Integración SIP.....	19
2.12	Gestión de la seguridad.....	21
2.13	Arquitectura y conectividad.....	21
2.14	Monitorización.....	23
2.15	Ticketing.....	24
2.16	Requisitos técnicos de migración y continuidad del servicio.....	24

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 3 de 25

2 REQUISITOS OBLIGATORIOS

2.1 Gestión de contactos omnicanal

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"> - Sobre canales presentes de forma nativa en la plataforma del licitador. - Gestión simultánea de contactos con varios canales. El número de estos contactos será un parámetro configurable. - Posibilidad de interactuar en un mismo servicio por distintos canales en función de preferencias de usuario. - Enrutamiento multicanal inteligente para los canales gestionados por la plataforma y la posibilidad de aplicar lógica entre los distintos canales. 	OB
CON020	Canales Soportados	<p>La solución cubre el siguiente listado de canales de contacto bidireccionales (inbound y outbound).</p> <p>De forma nativa (i.e. Sin necesidad de integrar con otra solución):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonía - Correo electrónico - Chat – tanto proactivo como reactivo <p>De manera nativa o integrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - WhatsApp <p>De manera nativa, integrada, o no integrada prestando servicio con herramientas externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Videoconferencia 	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.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.”. Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a “Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A.” vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 4 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON040	Telefonía Contact Center	<p>El sistema de telefonía incluye las siguientes funcionalidades:</p> <p>Recepción y control de la llamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herramienta IVR con DTMF. - Anuncios <ul style="list-style-type: none"> - del tiempo de espera - de número de llamadas en cola - distintos en función del tiempo en cola - tiempo esperado a ser atendido - de archivos de sonido - de opción pulsada en DTMF - por horario y calendario (p.eg fuera de horario o festivo) - Control de llamada <ul style="list-style-type: none"> - 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.), - Reencolamiento de contactos en RONA (Ring No Answer). - Función Whisper, supervisión ciega, supervisión asistida. - Identificación de abandonos. - Alertas y bloqueo de hiperactividad. <p>Priorización a una cola</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorización dinámica (i.e. en función de datos del llamante u otros datos de la llamada) de enrutamiento a ciertas colas sobre otras. - Posicionamiento del llamante con más o menos prioridad dentro de la cola respecto a otras llamadas esperando en la misma cola. <p>Distribución a una agente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agentes multiskill (no solo en subsistemas de voz sino en otros canales). - Modos de distribución incluyendo los diferentes canales, <p>Agente con más tiempo esperando una llamada, agente con menos llamadas, mejor skill en multiskill.</p>	OB
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"> - Integración con el correo corporativo de la Junta de Andalucía mediante protocolos estándar de correo electrónico (IMAP, POP3 y SMTP) o uso de APIs. - Anexo de documentos. - Gestión de Plantillas. 	OB

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 5 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON060	Chat	<p>El subsistema de chat incluye las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño personalizable: Se puede modificar el diseño para encajar con el look & feel de la página web de SANDETEL o del cliente. - Mobile Responsive: Presentación de contenido auto adaptable. - Formularios: Disponen de formularios para pedir input estructurado al usuario en cualquier momento de chat. - Que se puedan crear plantillas de respuesta por usuario, como saludos, presentación y FAQ. - Proactivo: Posibilidad de acceso al chat desde un portal interno o externo Red Corporativa. - Reactivo: Posibilidad de acceso al chat desde el usuario tanto interna como externamente a Red Corporativa. - Múltiples contactos por agente: Posibilidad de configurar el número de contactos simultáneos permitidos que gestiona un agente. - 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. - API para permitir la integración transaccional con un sistema externo de CRM, de IA o de Data Waterhouse. 	OB
CON070	WhatsApp	<p>El subsistema de WhatsApp permite, dentro de las reglas del WhatsApp Enterprise,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de conversaciones (grupo de mensajes con último mensaje no más antiguo de 24h). - Envío de conversaciones (grupo de mensajes con último mensaje no más antiguo de 24h) utilizando plantillas HSM. - Atención a una cola de mensajes de WhatsApp. - Permitir el uso de emoji, gráficos y otros elementos disponibles del canal para contestar. - Facilitar múltiples contactos por agente: Posibilidad de configurar el número de contactos simultáneos permitidos que gestiona un agente. 	OB

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 6 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON080	Videoconferencia	<p>El subsistema de videoconferencia incluye las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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). 	OB
CON090	SMS	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	OB

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 7 de 25

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"> - Gestión de listas - Enrutamiento por origen - Enrutamiento por destino - Enrutamiento por IVR - Enrutamiento por skill - Enrutamiento por reglas de negocio - Enrutamiento a empleado concreto - Enrutamiento al último empleado - Enrutamiento alternativo por no contestación - Enrutamiento alternativo por saturación - Enrutamiento por tiempo esperado es ser atendido (EWT) - Enrutamiento por tiempo máximo de un contacto en cola - Enrutamiento por número de contactos en cola - Enrutamiento alternativo por porcentaje - Enrutamiento alternativo por nivel de servicio - Enrutamiento por horario - Enrutamiento por calendario - Enrutamiento por contexto (texto e-mail) - Enrutamiento por cualquier dato disponible en una BBDD externa o interna, pudiendo ser la misma ficha del usuario en caso de tenerla. 	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
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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 8 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
CON130	Escucha	<p>La solución permite la monitorización en tiempo real de conversaciones. La monitorización podrá ser “en silencio” o con posibilidad de intervenir en la conversación.</p> <p>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.</p>	OB
CON140	Gestión de estados de agentes	<p>La solución permite que el agente especifique el estado en el que se encuentra en cada momento. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) <p>La solución permite la administración, creación y edición de nuevos estados de descanso, personalizables para su posterior gestión estadística en base a tiempos</p>	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
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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.”. Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a “Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A.” vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 9 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
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>(*) 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 (aptd. 6.3 del presente pliego) con objeto de poder implantar el servicio 5.5 del Anexo I.</p>	OB

2.2 Gestión de Campañas

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

2.3 Ficha de Usuario

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 10 de 25

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....)	OB
FDU020	Resultados	Grabación del histórico de todas las iteraciones que ese usuario ha tenido en el Contact Center independiente del canal.	OB

2.4 Grabación de llamadas Voz

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>	OB
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.	OB
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	<p>La solución permite la descarga manual de las grabaciones a un soporte fuera del sistema.</p> <p>La descarga debe hacerse por varios criterios, al menos los indicados en el requisito GRV010.</p>	OB
GRV050	Descarga automática de grabaciones	<p>La solución permite la descarga masiva y automática de las grabaciones a un soporte fuera del sistema.</p> <p>La descarga debe hacerse por varios criterios, al menos los indicados en el requisito GRV010.</p>	OB

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 11 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
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

2.5 Grabación de Interacciones

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.	OB
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.	OB
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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad:</i> ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 12 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
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

2.6 Informes

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.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad:</i> ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 13 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
INF030	Informes a tiempo real	<p>Reporte a tiempo real, acumulado por día y en la última hora: Campos mínimos necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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"> - Si el contacto está encolado o reencolado por RONA, la cola, la prioridad, la habilidad y su nivel. - Si está sonando en un agente, login de usuario y el puesto de trabajo. - Si es atendido o si está retenido, el estado del agente y sus tiempos asociados. - Si ha finalizado, el tipo de final. - Información en gráfico con las colas indicadas y el número de contactos en espera en ese instante. 	OB

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 14 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
INFO40	Informes históricos	<p>Informes por agente: Campos mínimos necesarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - Control del registro diario de los agentes: Fecha, servicio, Agente, Hora login, Hora logout, <p>Informes por contactos: Campos mínimos necesarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. 	OB
INFO50	Informes de autoservicio	<p>Informes por servicio desatendido: Campos mínimos necesarios:</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
INFO60	KPIs principales	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KPIs de volumetría de interacciones de cualquier canal. - KPIs de niveles de servicio. y atención. Con tabla de detalle de los ANS: en un rango específico temporal. <p>Estos indicadores podrán ser analizados por cualquier dimensión (Tipología de contacto, servicio, agente, grupo de agentes).</p>	OB

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 15 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
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

2.7 Asistente IA

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
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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.</i>	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 16 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
AVI040	Reconocimiento de voz básico ASR.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	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
AVI060	NLU	<p>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.</p> <p>El reconocimiento no finaliza solamente en el reconocimiento de palabras sueltas, sino que permita entender, generar y procesar lenguajes de manera avanzada.</p> <p>El licitante hará una descripción de qué herramienta utilizar y su razonamiento.</p>	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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 17 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
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

2.8 Evolución de la plataforma

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
DES010	Herramienta de Desarrollo	Disponibilidad de herramientas gráficas, que permitan desarrollar, modificar, desplegar y testear scripts desarrollados.	OB
DES020	Entorno y depuración	Para la implementación de los desarrollos es necesario disponer de un entorno de programación dedicado que permita su posterior depuración.	OB
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.	OB
DES040	Registro de eventos	Todos los eventos generados en la ejecución de un flujo desarrollado deben quedar registrado sobre una tabla con al menos información: <ul style="list-style-type: none"> - clave de valor - identificadores de registro, de flujo y de servicio - marcas de tiempo -contadores de repetición, 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.	OB
DES050	Desarrollo de flujos	El desarrollo debe permitir flujos y procesos sin intervención de agentes para gestionar contactos de cualquier canal.	OB

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 18 de 25

2.9 Desarrollo transaccional

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"> - Procesamiento de Respuesta. El ACD debe interpretar la respuesta JSON de la API y mapear los datos relevantes incluida grabación codificada. - Visualización para el Agente. Los datos obtenidos deben mostrarse en la interfaz del agente al recibir la llamada - 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. - API REST. El ACD debe realizar una solicitud HTTP a una API REST externa usando la grabación codificada. 	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
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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.</i>	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 19 de 25

2.10 Desarrollo de Integración CRM

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.	OB
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.	OB
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.	OB
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

2.11 Integración SIP

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 20 de 25

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"> - Marcación interna (extensiones) - Marcación externa (números públicos) <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"> - Llamadas entrantes de 6 cifras desde teléfonos móviles o fijos en Red Corporativa al nuevo sistema. - Llamadas entrantes de red pública con numeración nacional e internacional. - Llamadas salientes a Red Corporativa a 6 cifras tanto a móviles como a fijos. - Llamadas salientes a red pública tanto nacional como internacional. - Llamadas internas dentro del propio sistema de 4 dígitos. - así como a numeraciones de servicios especiales como números de urgencias como el 112, 091 o 061. 	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
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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 21 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
SIP070	Información de usuario	Capacidad para obtener información de usuario mediante cabecera SDP SIP.	OB

2.12 Gestión de la seguridad

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

2.13 Arquitectura y conectividad

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
ARQ010	Interconexión física redundante	La solución deberá disponer de conexiones físicas independientes a ZOCO y CICA.	OB
ARQ020	Separación de interfaces de voz y datos	Los accesos de red deberán entregar tráfico de voz y datos en interfaces físicas diferenciadas.	OB
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.	OB
ARQ040	Latencia y jitter garantizados	El transporte deberá cumplir con un retardo < 60ms y jitter < 30ms.	OB

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 22 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
ARQ050	Control de calidad de servicio en voz	Se deberán implementar políticas de QoS en todos los elementos de red bajo responsabilidad del adjudicatario.	OB
ARQ060	Documentación técnica de interconexión	Entrega de dossier técnico completo: diagramas, IPs, puertos, equipos, mecanismos de NAT, etc.	OB
ARQ070	Conectividad Voz	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad desde las instalaciones de SANDETEL a los puntos de acceso o conexión en la UE (SIP/MPLS-SDWAN). G.711/G.729. • Arquitectura de conectividad de alta disponibilidad con la solución/plataforma. • Indicar la ratio de ancho de banda por extensión para los sistemas de voz para usar en el dimensionamiento de tráfico de red. • 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) • DDIs de otro operador: Mantener los DDIs de otro operador y usarlos en el sistema. • Soporte SIP trunking • Terminales Softphone o WebRTC. <ul style="list-style-type: none"> ○ Softphone: Asegurar la compatibilidad y plena funcionalidad con marcas de auriculares reconocidas como EPOS, Jabra, Poly (Plantronics) y Yealink. ○ 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. 	OB
ARQ080	DDI´s Backup	La solución debe tener una alternativa de Backup con numeración propia en caso de necesidad de usarla por contingencia.	OB
ARQ090	Escalabilidad	La solución debe permitir escalabilidad sin corte de servicio.	OB
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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 23 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
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

2.14 Monitorización

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
MON-010	Acceso a monitorización del adjudicatario	El adjudicatario proporcionará acceso a SANDETEL a su plataforma de monitorización.	OB
MON-020	Métricas de rendimiento	La vista proporcionada incluirá métricas de CPU, RAM, disco, estado de servicios y latencia de red	OB
MON-030	Métricas funcionales	La monitorización mostrará métricas de recursos funcionales: Ocupación de canales en los Trunk SIP, agentes conectados, etc.	OB
MON-040	Monitorización de servicios de alto nivel	La solución permitirá monitorizar servicios funcionales completos, como acceso a la plataforma Contact Center, o grabaciones.	OB
MON-050	Exportación e histórico de datos	Dispondrá de funcionalidad para visualizar histórico y exportar métricas y alertas en formatos estándar	OB
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...).	OB
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.	OB
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.	OB

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.</i>	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 24 de 25

ID Req.	Nombre Req.	Requisito	Importancia
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.	OB

2.15 Ticketing

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

2.16 Requisitos técnicos de migración y continuidad del servicio

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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad:</i> ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	Fecha: 31.07.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 25 de 25

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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.