

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE UNA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO INCLUIDO SOPORTE TÉCNICO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

REF: TEC0005647

El objeto de este pliego es el suministro, incluidos los servicios de soporte técnico durante dos años, de una herramienta de gestión de peticiones y de atención al usuario que deberá reunir las características técnicas y elementos mínimos detallados a continuación.

Los licitadores deberán incluir en sus propuestas el suministro incluido el soporte técnico de 35 licencias de los siguientes productos:

1. Zendesk Suite Professional (por agente y mes) suscripción anual.

Estas 35 licencias se activarán de forma progresiva según las necesidades del proyecto.

Las características que se enumeran a continuación son obligatorias y su no cumplimiento o inclusión implica la exclusión de la licitación.

La plataforma en la nube, **ZenDesk** o equivalente, de atención al cliente a través de múltiples canales, como el correo electrónico, chat, web, redes sociales, etc. deberá reunir las siguientes características mínimas:

1. Tickets: Deberá guardar las conversaciones con los clientes para mejorar la gestión y facilitar las búsquedas. Las interacciones con los clientes podrán efectuarse a través del correo electrónico, el teléfono o el chat, pero todo se debe poder administrar desde un sistema único.
2. Base de conocimiento: Proporcionará a los usuarios una base de conocimiento donde puedan encontrar respuestas a sus preguntas. Permitiendo la posibilidad de compartir artículos, ideas o preguntas en las redes sociales para aprovechar las ventajas de una comunidad dinámica.
3. Chat en vivo: Que permita cultivar relaciones duraderas a través de conversaciones por chat, aumentar el rendimiento de los agentes y la satisfacción de los clientes.
4. Informes: Que permitan mejorar la organización de soporte al usuario midiendo el rendimiento individual y de equipo, así como las tendencias de los clientes. Las herramientas de informes y análisis, deberán ser personalizables y estar listos para usar. Se deben incluir al menos 50 tipos pre-configurados.

5. Seguridad: El software deberá estar protegido por servicios de seguridad en distintos niveles, incluidos la seguridad física, seguridad de infraestructura y seguridad de aplicación. Las instalaciones que alberguen los servidores de la herramienta deberán cumplir las disposiciones y el proceso de evaluación de riesgos conforme a la norma ISO 27001.
6. Deberá incluir vistas personalizables de tickets, con reglas de negocio y respuestas automáticas a las preguntas más frecuentes, para identificar los problemas urgentes y poder enviar respuesta rápidamente.
7. Móviles: Deberá incluir aplicaciones nativas para dispositivos móviles que faciliten recibir notificaciones en tiempo real, ver tickets y responderlos para ayudar a los usuarios.
8. Deberá permitir desarrollos a la medida y la posibilidad de integrarse con las principales plataformas comerciales.

Con el objetivo de comportarse como una ventanilla o bandeja única de entrada para la gestión de todas las solicitudes de servicio, la instancia de la plataforma, Zendesk o equivalente, se integrará a través de tres mecanismos diferentes para que pueda mantenerse una visión completa del estado de cada solicitud. A continuación, se describen las tres integraciones.

1. A través de la federación de instancias: permitirá la suscripción de un acuerdo bidireccional a través de la consola de administración para que dos instancias puedan compartir sus tiques y trabajar conjuntamente en su resolución.
2. A través de un servicio web.
3. A través de buzones de correo.

Cuando un tique o solicitud de servicio entre en el sistema, un agente clasificará el servicio al que pertenece mediante un campo enlazado para la ejecución de los automatismos asociados al servicio seleccionado.

Consultoría, apoyo y Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario prestará el servicio de soporte técnico y mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de la solución, atendiendo al conjunto de consultas y peticiones que pretendan dar respuesta a la necesidad de toda aplicación de ir realizando pequeños ajustes y modificaciones no planificables para adaptarse a las necesidades cambiantes de sus usuarios y del entorno en el que desempeña su actividad.

El adjudicatario pondrá a disposición de Tragsatec un buzón de correo y un canal telefónico operativos en horario laboral de L-V de 8 a 17 horas para atender a estas peticiones, sin perjuicio de las actividades que requiera, por parte del adjudicatario, la gestión de estas peticiones en la herramienta de ticketing.

Se estiman necesarias, al menos, 160 horas que se irán consumiendo según las necesidades de Tragsatec. Las tareas a desarrollar inicialmente previstas son:

1. Análisis de los requerimientos de la configuración.
2. Configuración inicial:
 - a. Instalación básica, de acuerdo con las especificaciones funcionales y requerimientos que Tragsatec defina y traslade al adjudicatario al inicio del proyecto.
 - b. Creación de:
 - i. Agentes, grupo y organizaciones.
 - ii. Tipificaciones de tarea / contactos.
 - iii. Vistas según requerimientos operativos.
 - c. Macros globales
 - d. Configuración:
 - e. Triggers (disparadores)
 - f. Automatizaciones
3. Configuración de Guide y formularios
4. Integraciones

Interlocución con Tragsatec

Tragsatec designará un Director Técnico del Contrato, que asumirá la dirección y control del proyecto y actuará como principal interlocutor con el adjudicatario, sin perjuicio de que pueda delegar parte de las funciones en el personal responsable de Tragsatec que considere necesario.

El adjudicatario designará un Responsable Técnico del Contrato, que actuará como interlocutor único con Tragsatec, debiendo facilitar al Director Técnico de Tragsatec el reporte de actividad que éste requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, cumplimiento del nivel de servicio estipulado y cualquier otra información que se precise.

El Responsable Técnico del Contrato supervisará el proceso de implantación de los servicios objeto del pliego y será el responsable de encauzar y resolver cualquier necesidad de Tragsatec que no pueda ser cursada por las vías ordinarias.

Los referidos requisitos deben entenderse como mínimos pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características o prestaciones inferiores a las exigidas no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

No se admite la presentación de variantes

En Madrid, a 20 de diciembre de 2021