

Preguntas y respuestas para el pliego de licitación para la contratación del servicio de Soporte técnico informático para el ICAM	
PREGUNTA	RESPUESTA
Número de usuarios	Llamadas entrante en Mayo: 1.180; Junio: 1.456; Agosto: 507; Total colegiados: 17.817 diferentes que ha llamado a lo largo del año
¿Requieren de un Soporte local? Para mantenimiento de equipos	Queremos dar la opción de que aquel Colegiado que quiera lo pueda contratar
Necesitaríamos saber la Planta de cliente (todo tipo de dispositivos a los que se le tengan que dar Servicio)	Equipos Mac y Windows, en su mayoría portátiles, número de tablets bajo
¿Requieren personal insitu? En el pliego se indica que requieren personal con al menos 2 años de experiencia pero no se aclara si se requiere que sea dedicado allí o puede ser tipo pool	En pool, no insitu
¿Qué contact Center tiene el ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE MADRID con el que nos tenemos que integrar?	Actualmente es una centralita digital con poca funcionalidad, integrable vía webservice, pero queremos integración con el futuro contact center. Actualmente terminando de decidir cual será.
Sobre el chatbot, número de usuarios que lo utilizarán o se espera que lo utilicen	No lo conocemos aún usar volumen tickets/llamadas (Mayo 1.811 / 2.035; Junio 2.244 / 2.400; Agosto 821 / 878).
Sobre el chatbot, número de conversaciones diarias/mensuales.	Deflexión 10% - 163, Deflexión 30% - 488, Deflexión 50% - 813
Sobre el chatbot, indicar si se estima que pueda haber picos de uso (horarios, días de la semana, campañas específicas).	Sí, picos lunes y viernes, 10:00–13:00 h.
Sobre el chatbot, ¿qué tipo de preguntas o tareas debe resolver? (informativas, transaccionales, soporte técnico, etc.)	Informativas y soporte técnico: certificados, accesos (Web ICAM, Lexnet, Correo).
Sobre el chatbot, ¿qué nivel de complejidad tienen las interacciones?	Medio; soporte técnico básico y guías paso a paso.
Sobre el chatbot, ¿se requiere integración con sistemas externos (CRM, ERP, bases de datos) además del Contact Center del ICAM para el bot de voz?	No
Sobre el chatbot, ¿dónde se desplegará el chatbot? (Web, WhatsApp, Teams, app móvil, etc.)	Web / App móvil / Portal / WhatsApp
Sobre el chatbot, ¿se necesita multicanalidad o integración omnicanal?	No veo la diferencia
Sobre el chatbot, ¿en qué idioma(s) debe comunicarse?	Castellano

Sobre el chatbot, ¿se requiere comprensión de lenguaje natural (NLP) avanzado?	Recomendado básico al inicio, ampliable a NLP avanzado.
Sobre el chatbot, ¿Qué se espera lograr? (Reducir carga de trabajo, mejorar experiencia del cliente, automatizar procesos, etc.)	Reducir carga, mejorar experiencia, automatizar FAQs.
Sobre el chatbot, ¿qué KPIs se van a medir? (Tasa de resolución, satisfacción del usuario, ahorro de tiempo, etc.)	Deflexión, tasa de resolución, CSAT, ahorro tiempo.
Sobre el chatbot, ¿qué tipo de datos manejará? (personales, financieros, etc)	Personales y de autenticación.
Sobre el chatbot, ¿qué normativas debe cumplir? (GDPR, ISO, etc.)	GDPR y ENS o ISO 27001 (válidas).
Sobre el chatbot, ¿hay equipo interno para entrenar y mantener el chatbot?	Si
Sobre el chatbot, ¿se cuenta con datos históricos para entrenar modelos?	No
Sobre el chatbot, ¿se espera que el chatbot crezca en funcionalidades o usuarios?	En funcionalidades si, en usuarios, tanto internos como externos, podría crecer también. Estimar escalabilidad
Sobre el chatbot, ¿se necesita arquitectura cloud, on-premise o híbrida?	Cloud ó híbrida
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), se necesitaría número de llamadas entrantes por día/mes (entiendo que serían estimadas)	Llamadas/ Mes Mayo 2.035; Junio 2.400; Agosto 878.
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), duración promedio (estimado) de las llamadas.	Ver datos deflexión más arriba
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), si se conoce la distribución horaria (picos de tráfico).	Picos lunes y viernes de 10:00 - 13:00
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), porcentaje de llamadas que podrían ser atendidas por el bot vs. agente humano.	Estimada deflexión más arriba
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿qué tipo de consultas debe resolver el IVR? (información general, gestión de citas, soporte técnico, pagos, etc.)	Accesos, certificados, soporte general
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿qué procesos se pueden automatizar?	Creación tickets, verificación usuario, FAQs.

Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿qué porcentaje de llamadas se espera que se resuelvan sin intervención humana?	No definida; estimar 20–40%.
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿cuántos niveles de menú se necesitan?	Estimar 3
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿se requiere reconocimiento de voz natural (NLP) o solo DTMF (teclado)?	Ambos
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿qué frases o comandos debe entender el sistema?	Categorías de incidentes
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), idiomas y variantes regionales que debe manejar.	Castellano
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿se necesita entrenamiento específico para acentos locales?	No
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿debe conectarse con sistemas internos (CRM, ERP, bases de datos) además de la integración con la plataforma de ticketing y el Contact Center del ICAM?	CRM Cuando lo tengamos, será Salesforce y Contact Center, aún por definir
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿debe realizar acciones como enviar SMS, correos, generar tickets, etc.?	SI
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿se usará una solución cloud, on-premise o híbrida?	Cloud ó híbrida
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿se requiere compatibilidad con sistemas telefónicos existentes (PBX, SIP, etc.)?	Si, actualmente PBX y SIP
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿qué datos sensibles se manejan durante la llamada?	los temas frecuentes incluyen accesos y certificados (ACA, FNMT, Web ICAM, Lexnet), por lo que es razonable que en las interacciones haya tratamiento de datos personales y de autenticación
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿se requiere grabación de llamadas, anonimización, consentimiento explícito?	Si
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿qué normativas aplica? (GDPR, LOPD, PCI-DSS, etc.)	Las mismas que se indican más arriba
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), Tasa de resolución automática esperada	Estimar entre un 20%-40%

Sobre el bot de voz (IVR inteligente), tiempo promedio de atención esperado	La duración de las llamadas suele ser entre 5min - 15min
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), tasa de transferencia a agente humano esperado	Inicialmente pensar en una tasa alta
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), nivel de satisfacción del usuario (CSAT, NPS) esperado	La satisfacción histórica con atención humana: por ejemplo, valores de satisfacción alta en las encuestas (muy satisfecho + satisfecho \approx >90 % en los meses).
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿se espera crecimiento en volumen o funcionalidades?	En ambos casos, estimar escalabilidad
Sobre el bot de voz (IVR inteligente), ¿se necesita soporte para múltiples líneas o campañas simultáneas?	No ni campañas y líneas simultaneas. Actualmente se atiende una única línea.
Hemos observado una discrepancia en la duración del contrato. Mientras que los pliegos de la licitación especifican una duración de un año, en la publicación del portal web se indica un periodo de 6 meses. ¿Podrían, por favor, confirmar cuál es la duración correcta del contrato?	El contrato es de un año (12 meses), el error es en la información en la web y ya ha sido subsanado
En relación con la pregunta anterior, el presupuesto base máximo se establece en 190.000,00 € más IVA. ¿Podrían aclarar si este presupuesto corresponde a un periodo de 6 meses o a la duración de un año?	El precio máximo debe entenderse a razón de 12 meses.
El pliego indica como requisito que el servicio esté certificado en ENS (nivel medio) o ISO 27001. ¿Podrían confirmar si la certificación ISO 27001 es una alternativa plenamente válida y suficiente para toda la duración del contrato, o si se contempla la necesidad de obtener la certificación ENS en una fase posterior?	Deben ostentar una de las dos certificaciones mientras dure la relación contractual del Colegio.
¿Se dispondrá de la documentación técnica (Base de conocimiento y análisis de llamadas) previa necesaria para poder abordar la implantación de las funcionalidades de IVR y Chatbot dentro del alcance del servicio?, En caso contrario se requerirá de un analisis previo por parte del proveedor para poder implantar estas soluciones.	Recomendamos análisis previo por parte del proveedor, pues no hay experiencia previa.

¿Podrían concretar si la solución de VPN está destinada al acceso de los proveedores externos o de los abogados del ICAM, y si el MFA deberá aplicarse únicamente al acceso de la aplicación ITSM o de forma general a todos los logins de las plataformas del ICAM?	La VPN sería para el acceso por parte del proveedor. El proveedor verifica si el llamante es Colegiado previa validación contra la bbdd del ICAM. Resto de login a plataformas ICAM se encarga el propio ICAM.
Respecto a la App móvil para el seguimiento de tiquets mencionada como opcional en el pliego, ¿cómo será valorada su inclusión en la oferta? ¿Se considerará dentro del criterio "Mejoras voluntarias" con una puntuación específica, o se espera una propuesta funcional sin una ponderación directa en la adjudicación?	Se considera cómo mejora voluntaria en el caso de tenerla. Se ponderará dentro de las mejoras voluntarias.
En relación con el soporte a aplicaciones como LexNET, ¿cuál es el límite de nuestra responsabilidad? ¿Se limita a la configuración inicial y al soporte de primer nivel, o incluye la resolución de incidencias de la propia aplicación? Adicionalmente, ¿existen ya definidos procesos de escalado con los proveedores de dicho software que debamos seguir?	Se limita a la configuración inicial y soporte de primer nivel. Ninguna responsabilidad. No hay proceso de escalado más allá de escalarlo al ICAM.
El pliego técnico menciona la nueva infraestructura tecnológica del ICAM basada en Azure. ¿Se requerirá que las herramientas propuestas (ticketing, base de conocimiento) se integren con algún servicio específico de dicho entorno, como por ejemplo, el sistema de identidades (Azure AD)?	Posiblemente pueda haber una integración con el Identity provider de Azure.
Para garantizar el cumplimiento del SLA de 2 horas de resolución para incidencias "Críticas (servicio caído)", ¿podrían proporcionar una definición más detallada o ejemplos concretos? (p. ej.: imposibilidad general de acceso a la extranet, fallo global del correo ICAM, etc.).	Se refiere a tiempos de respuesta del propio proveedor en caso de caída suya. Si la caída son de los sistemas del ICAM, el proveedor no aplica dichos SLA's.
El soporte para incidencias críticas durante el fin de semana se describe como opcional. Para reflejarlo correctamente en nuestra oferta, ¿debemos incluirlo como una partida económica separada o presentarlo dentro del apartado de "Mejoras voluntarias"?	Indicarlo cómo mejora voluntaria y partida económica separada

El pliego técnico indica en su página 4: 'Asistencia técnica a domicilio, para el caso de ser requerido al no encontrar solución en remoto. En este caso, será e/la colegiado/a el que abonará el servicio'. Para definir correctamente el procedimiento, ¿se espera que nuestra empresa gestione directamente el cobro con el colegiado, o debemos simplemente informar al ICAM para que tramite el cargo?	Será el Colegiado el que aboné el servicio. La empresa gestionará directamente el cobro con el Colegiado. El ICAM no intervendrá. Es una posibilidad que se le da al proveedor en caso de interesarle.
El personal requiere formación específica en herramientas y procedimientos del ámbito jurídico. ¿Facilitará el ICAM al equipo adjudicatario alguna documentación o sesión formativa sobre sus sistemas y la problemática habitual de los colegiados para agilizar la puesta en marcha del servicio?	Se realizará un traspaso de conocimiento entre la empresa actual y la adjudicataria. Pero el personal no requiere formación específica del ámbito jurídico.
Para dimensionar de forma precisa el equipo necesario para los nuevos canales digitales (portal web, chat, correo electrónico), ¿dispone el ICAM de alguna estimación del volumen de tickets que estos podrían generar? ¿Se contempla una variación del equipo base en función del incremento de volumen?	Actualmente se cuentan con 4 personas en pool, y en el caso de desbordamiento se pone a un quinto. Si el ICAM prevee alguna implantación o fallo que pueda provocar desbordamiento se avisa e informa al proveedor.