ILUSTRE COLEGIO
DE LA ABOGACÍA
DE MADRID

Pliego técnico de la licitación para la contratación del servicio de Soporte técnico informático para el ICAM

19 de septiembre de 2025

Todas las referencias a trabajador, empleado, abogado, letrado, colegiado, usuario, así como a cualesquiera cargos o referencias en que se utilice el masculino, se entenderán en contenido semántico neutro, luego comprensivas de cualquier condición sexual o identidad

ÍNDICE

ÍNDICE 2
1 ALCANCE DEL SERVICIO 3
2 OBJETO DEL SERVICIO 3
2.1 Canales de Atención 4
2.2 Soporte Técnico a: 4
3 TAREAS DETALLADAS DEL SERVICIO 4
3.1 Atención y Resolución de Incidencias 4
3.2 Gestión de Solicitudes 4
3.3 Generación de Conocimiento 5
3.4 Automatización y Bots 5
3.5 Reportes y Seguimiento 5
4 HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS 5
4.1 Plataforma de Ticketing 5
4.2 Gestión del Conocimiento 5
4.3 Automatización y Bots 6
5 COMITÉS DE SEGUIMIENTO 6
5.1 Comité Técnico 6
5.2 Comité Estratégico 6
6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) 6
7 INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPIS) 7
8 PERFIL DEL PERSONAL ASIGNADO 7
9 REQUISITOS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD 8
10 VOLUMETRÍAS ACTUALES: 9

1 ALCANCE DEL SERVICIO

El Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid (en adelante ICAM), atraviesa actualmente un proceso de profunda renovación digital derivado de la necesidad de adaptación a las nuevas realidades tecnológicas, con ello quiere mejorar su eficiencia y apostar por la innovación y el aporte de valor tanto a sus colegiados como a la ciudadanía en general.

El profundo análisis que ha llevado a cabo ha permitido definir el futuro modelo digital y tecnológico que guiará el ICAM, todo ello plasmado en una hoja de ruta que sirve como guía para los trabajos que deben acometerse y que dicha renovación sea una realidad.

La infraestructura propuesta para el Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid (ICAM) se basa en un enfoque moderno de microservicios y API management, empleando tecnologías de la nube para garantizar la escalabilidad, seguridad y flexibilidad en la gestión de sus servicios. Esta arquitectura garantiza la interoperabilidad entre los diferentes canales internos y externos, con énfasis en la observabilidad, automatización y seguridad de la información.

Este modelo propuesto para el ICAM no solo proporciona una infraestructura escalable y segura, sino que también integra un enfoque automatizado y flexible en la gestión de identidades, datos y servicios críticos, todo ello respaldado por la tecnología en la nube de Azure y sus servicios asociados.

Para lograr el objetivo de renovación tecnológica que se pretende será preciso evaluar, probar e implementar una plataforma de HelpDesk y Microinformática. Este servicio recurrente contará con un sistema centralizado de gestión de incidencias y solicitudes de los usuarios del ICAM, con el fin de registrar, rastrear y resolver las diferentes incidencias y/o problemas.

De igual modo, la gestión de todos los canales estará centralizada en una única plataforma de ticketing, con el fin de garantizar la trazabilidad de los procesos.

La duración de este contrato se establece por un plazo de 12 meses a partir de la adjudicación de este.

2 OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del presente contrato es establecer un servicio de Helpdesk y Microinformática de primer nivel para brindar soporte técnico integral a los colegiados del Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid (ICAM), destacar que este servicio en cuestión sustituye y amplía la oferta actual, la cual opera exclusivamente a través de vía telefónica.

Es fundamental considerar que, en la actualidad, se están prestando servicios, por lo que será necesario definir una propuesta de transición ordenada entre el servicio actual y el nuevo, garantizando una integración eficiente y sin interrupciones.

Este nuevo servicio incluye la implementación de canales digitales, lo que permitirá una mayor cobertura horaria, con el objetivo de proporcionar a los usuarios una mayor disponibilidad y agilidad en la resolución de incidencias y solicitudes. Además, se buscará facilitar el uso del servicio, asegurando una atención profesional, resolutiva y adaptada a las necesidades del ejercicio jurídico.

Preferentemente la resolución de estas incidencias y solicitudes se realizarán por vía telemática y/o telefónica, de acuerdo con las siguientes especificaciones:

2.1 Canales de Atención

- **Teléfono** (con sistema IVR y bot de atención inicial), el horario de atención al usuario será de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas. Así mismo, de manera opcional se brindará atención al usuario durante los fines de semana para incidencias críticas.
- **Correo electrónico** exclusivo para soporte.
- **Portal web** con sistema de tiques y FAQs.
- **Chat** con agente virtual (bot) para resolución de consultas básicas y frecuentes.
- **App móvil** para acceso y seguimiento de tiques (en el caso de que haya una solución lista para implementar).
- De igual modo, se podrá generar comunicaciones y/o notificaciones generalizadas que respalden la atención proactiva del ICAM hacia el usuario, complementando los canales mencionados.
- **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.

2.2 Soporte Técnico a:

- **Software:** acceso y uso de bases de datos jurídicas, herramientas de gestión de expedientes, certificados digitales, ACA Plus, LexNET, etc.
- **Correo electrónico ICAM.**
- **Acceso a la extranet del colegiado, sede electrónica, firma digital.**
- **Configuración de dispositivos móviles y portátiles.**
- **Plataformas de formación en línea.**

3 TAREAS DETALLADAS DEL SERVICIO

3.1 Atención y Resolución de Incidencias

- Registro completo y clasificado de cada caso.
- Diagnóstico inicial y resolución de primer nivel.
- Escalamiento estructurado a segundo o tercer nivel si procede.
- Reapertura de casos en caso de persistencia del problema.

3.2 Gestión de Solicitudes

- Asistencia en la instalación o actualización de software homologado.
- Apoyo para la configuración de certificados digitales y firma electrónica.

- Solicitud de acceso a servicios ICAM digitales.

3.3 Generación de Conocimiento

- Redacción y mantenimiento de guías de usuario y procedimientos, así como videos tutoriales destacados sobre el uso de las nuevas funcionalidades.
- Actualización constante de una **Base de Conocimiento Online (BKO).**
- Detección de incidencias frecuentes y publicación de FAQs.

3.4 Automatización y Bots

- Despliegue de bot de atención de llamadas con integración al ticketing.
- Bot de chat integrado con la BKO para resolver dudas frecuentes.
- Respuestas automáticas de recepción, actualización y cierre de tickets.

3.5 Reportes y Seguimiento

- Informes mensuales de actividad.
- Indicadores de cumplimiento de SLA.
- Estadísticas de satisfacción de usuarios. Se realizará el envío automático de un ticket de encuesta al usuario para recopilar feedback inmediato sobre la experiencia del usuario.

4 HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS

4.1 Plataforma de Ticketing

- Herramienta de gestión como **Freshdesk, Zendesk, ServiceNow, GLPI o similar** (lo proporciona el Partner seleccionado).
- Integración multicanal (teléfono, email, web, app, chat), integración con el contact center del ICAM.
- Dashboard en tiempo real.
- Notificación automática al usuario de cada estado del ticket.

4.2 Gestión del Conocimiento

- Plataforma tipo **Confluence, Notion, Guru o KB interna** conectada al sistema de tickets. La proporciona el Partner seleccionado.
- Manuales y vídeos explicativos disponibles 24/7.
- Generación de artículos automáticamente desde tickets frecuentes.

4.3 Automatización y Bots

- **Bot de voz (IVR inteligente)** con integración con plataforma de ticketing. Integración con el Contact Center del ICAM.
- **Chatbot con IA**, entrenado con información de la base de conocimiento.

5 Comités de Seguimiento

Se establecerán comités para garantizar la calidad del servicio y la mejora continua.

5.1 Comité Técnico

- Reuniones: mensuales.
- Funciones: seguimiento de incidencias críticas, actualización de herramientas, análisis de SLA.
- Participantes: ICAM (Área TIC), proveedor, responsables de calidad.

5.2 Comité Estratégico

- Reuniones: trimestrales.
- Funciones: análisis de KPIs, revisión de procesos, propuesta de mejoras.
- Participantes: Dirección de Tecnología ICAM, Dirección de Compras, Dirección del proveedor, representantes colegiales.

6 Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

TIPO DE INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN OBJETIVO
Crítica (servicio caído)	≤ 15 minutos	≤ 2 horas
Alta (afecta funcionalidad)	≤ 1 hora	≤ 8 horas
Media (problema puntual)	≤ 4 horas	≤ 24 horas

Disponibilidad del Servicio:
Lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas (opcional: fines de semana para incidencias críticas).

7 Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)

- **Porcentaje de tickets o incidencias que se resuelven dentro del tiempo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).** Es un indicador clave para evaluar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución estipulados para asegurar la calidad del servicio.
- **Medición del tiempo promedio que se tarda en resolver un ticket o incidencia desde su apertura hasta su cierre.** Es esencial para evaluar la rapidez y eficiencia del proceso de atención al cliente o resolución de problemas.
- **Satisfacción general del usuario respecto al servicio recibido, ya sea a través de un Net Promoter Score (NPS) o encuestas directas post-servicio.** Refleja la percepción del usuario sobre la calidad de la atención y la efectividad de la solución proporcionada.
- **Porcentaje de tickets que, después de ser cerrados, son reabiertos por el usuario debido a la insatisfacción o a la necesidad de una solución adicional.** Un valor elevado en esta métrica podría indicar que las soluciones proporcionadas no han sido adecuadas, completas o efectivas en la resolución del problema, lo que puede resultar en una insatisfacción del usuario y la necesidad de intervención adicional para resolver el incidente de forma satisfactoria.
- **Porcentaje de llamadas que se interrumpen o abandonan antes de que el usuario (colegiado o ciudadano) reciba atención.** Este indicador es crucial para evaluar la efectividad del sistema de atención y la satisfacción del usuario en el proceso de espera.
- **Número de llamadas que son gestionadas y resueltas exitosamente por sistemas automatizados (IVR, bots, etc.), sin la necesidad de intervención humana.** Este indicador evalúa la eficiencia y efectividad del sistema automatizado en la resolución de consultas o problemas estándar.
- **Número de llamadas que, debido a la complejidad o la incapacidad del agente automático para resolver la consulta, son redirigidas a un agente humano para su atención.** Este indicador es útil para entender el nivel de eficacia de los agentes automáticos y la carga que los agentes humanos deben asumir.

8 Perfil del Personal Asignado

- **Técnicos Helpdesk** con al menos 2 años de experiencia.
    - Formación en atención a usuarios jurídicos y herramientas legales.
    - Competencias en trato profesional, redacción y comunicación clara.
    - Conocimiento en normativa de protección de datos y confidencialidad
- Todos los perfiles que el proveedor vea necesario para configurar los diferentes canales.

9 REQUISITOS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

- **Firma de Acuerdo de Confidencialidad (NDA) por el Personal Asignado.**

Todo el personal involucrado en el proyecto o con acceso a información sensible debe formalizar su compromiso de confidencialidad mediante la firma de un Acuerdo de Confidencialidad (NDA), garantizando el manejo adecuado y la protección de los datos confidenciales y sensibles durante y después de la relación laboral.

- **Protocolo de Acceso Remoto Seguro y Control de Sesiones.**

El acceso remoto a los sistemas debe estar regulado mediante protocolos de seguridad robustos, como VPNs cifradas y autenticación multifactor (MFA), garantizando la protección de las conexiones. Además, se deben implementar mecanismos para el control y monitoreo de las sesiones remotas, con el objetivo de prevenir accesos no autorizados y asegurar la integridad de las actividades realizadas.

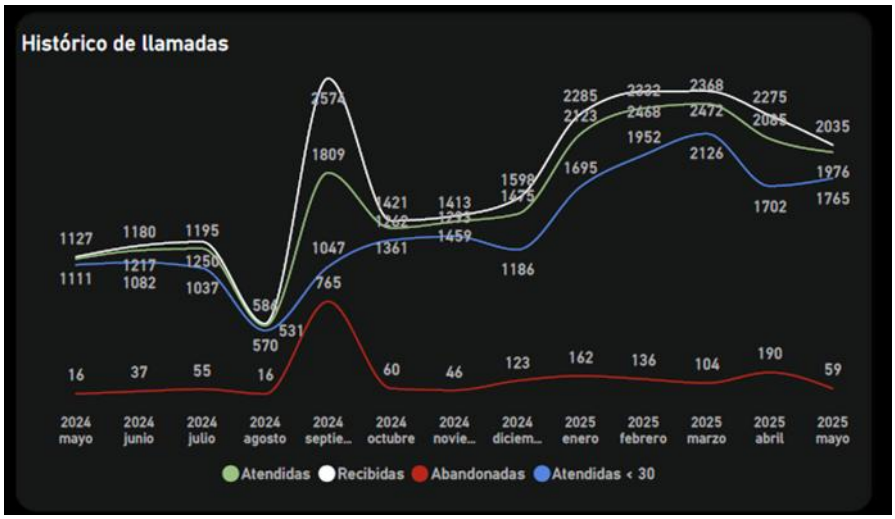
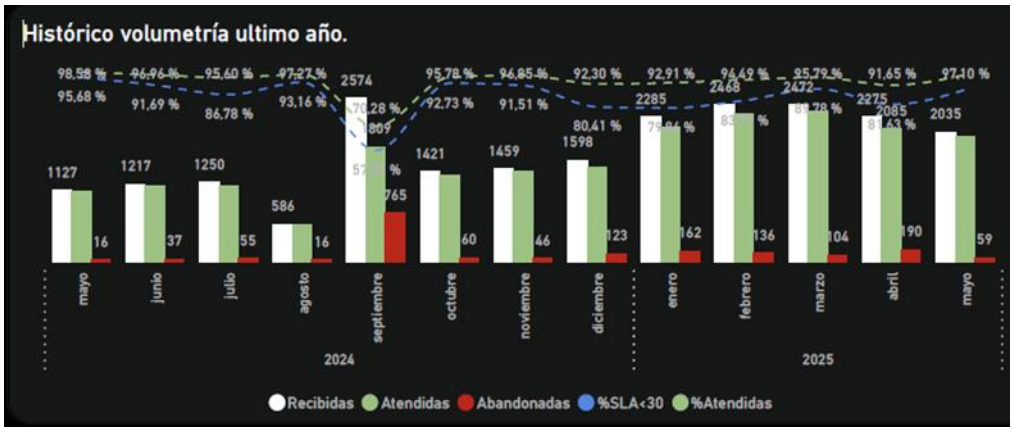
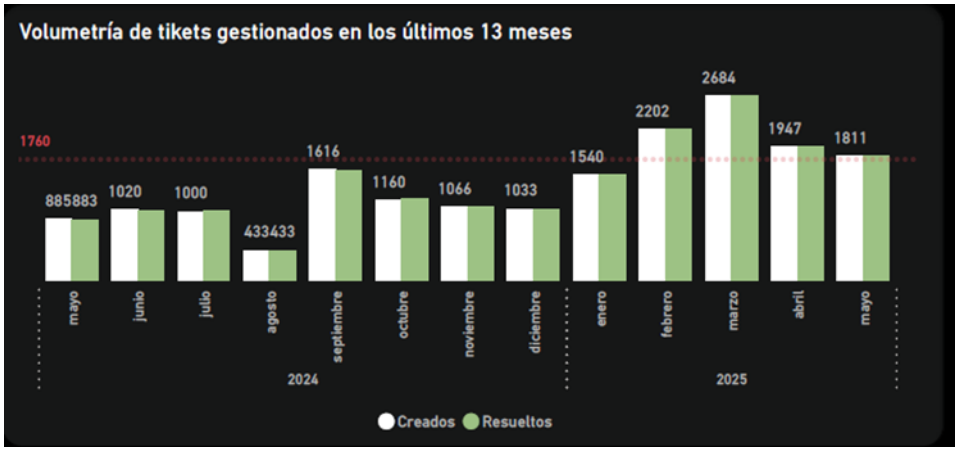
- **Registro de Auditoría de Accesos.**

Se debe habilitar un sistema de auditoría de accesos que registre de manera detallada todos los eventos relacionados con el acceso a sistemas y datos sensibles, incluyendo la identificación de los usuarios, las fechas y horas de acceso, las acciones realizadas y los resultados de dichas acciones. Estos registros deberán ser almacenados de forma segura y accesibles solo para personal autorizado, con el fin de garantizar la trazabilidad y la detección de posibles incidentes de seguridad.

- **Cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Normativa del ICAM.**

El tratamiento de los datos personales debe realizarse conforme a lo estipulado por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), asegurando la adopción de medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. Asimismo, se debe cumplir con la normativa específica del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (ICAM) en relación con la protección de datos y la seguridad en el ámbito legal.

- **Cumplimiento con los requisitos establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).**

Todas las herramientas (software, sistemas, plataformas, etc.) deben ajustarse a las normas de seguridad establecidas en el ENS, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de la información.

10 VOLUMETRÍAS ACTUALES: