



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE
NUEVAS FUNCIONALIDADES DEL AGENTE VIRTUAL DE MUTUA MONTAÑESA**



Índice

1. OBJETO Y ALCANCE.....	3
2. DESARROLLO NUEVAS FUNCIONALIDADES. REQUISITOS	5
3. PLAZO DE EJECUCIÓN Y PLAN DE TRABAJO	7
4. REQUISITOS DE LA SOLUCIÓN.....	8
5. ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	12
6. MANTENIMIENTO Y CONSUMOS	14
7. EQUIPO DE PROYECTO	17
8. CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	18
9. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	19
10. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	20
11. (*) ANEXO I. FUNCIONALIDADES ACTUALES VOICEBOT LUKA	21

1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de la presente licitación es la contratación de un servicio integral que contemple tanto la implantación, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo del agente virtual de Mutua Montañesa, como el diseño y desarrollo de nuevas funcionalidades orientadas a optimizar la accesibilidad, usabilidad e interacción con los usuarios. Todo ello con el objetivo de potenciar la automatización en la atención telefónica, facilitar la resolución eficiente de consultas y requerimientos por parte de los trabajadores protegidos, empresas y asesorías mutualistas, y permitir una reasignación estratégica de los recursos humanos hacia actividades de mayor complejidad y valor añadido, mejorando así la calidad global del servicio y la eficiencia operativa de la organización.

El propósito de Mutua Montañesa de optimizar su relación con todos sus grupos de interés mediante la diversificación de sus canales de comunicación ha impulsado la formulación de un nuevo modelo en la atención respaldado por una sólida estructura tecnológica. Este nuevo enfoque habilita la multicanalidad con el fin de proporcionar respuestas ágiles y efectivas, que garanticen la prestación de un servicio completo.

En la actualidad, Mutua Montañesa cuenta con un agente virtual (voicebot) en funcionamiento, Luka, desarrollado mediante tecnologías avanzadas de Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN) e Inteligencia Artificial (IA) que gestiona tanto llamadas entrantes como salientes.

Luka ofrece una experiencia de atención eficiente y satisfactoria a través de consultas de lenguaje natural con respuestas basadas en el entrenamiento conversacional. Posee capacidad de comprensión y aplica lógica en sus respuestas por lo que es capaz de adaptar el flujo de la conversación en cada momento en función de las necesidades detectadas. El aprendizaje continuo asegura una mejora constante en su eficiencia y precisión encargándose de realizar el primer contacto telefónico a pacientes cuando inician un proceso de baja por contingencia común en el que interpreta, procesa, responde a las solicitudes verbales y, con el fin de realizar actividades de seguimiento en función de los datos obtenidos durante cada llamada, concierda automáticamente las citas con los diferentes servicios y profesionales de Mutua Montañesa.

Luka también atiende telefónicamente de forma automatizada y eficaz a trabajadores protegidos, empresas y asesorías mutualistas, identificando las necesidades del interlocutor y dirigiéndolo hacia las opciones más adecuadas, ofreciendo una interacción personalizada mediante la adaptación de sus respuestas. Está capacitado para transferir la llamada a una persona del equipo de Atención al Mutualista y, en caso de no establecer contacto, genera automáticamente un mensaje de recordatorio que se envía por correo electrónico. Durante la interacción, Luka recopila y registra información básica del interlocutor (como nombre, datos de contacto y motivo de la llamada) para facilitar su gestión posterior o mejorar la eficiencia de futuras derivaciones. Asimismo, responde de forma autónoma a preguntas frecuentes relacionadas con horarios, ubicaciones y teléfonos de las delegaciones de Mutua Montañesa, utilizando tecnología de procesamiento de lenguaje natural para comprender y contestar con precisión.

Luka se encuentra plenamente integrado y sincronizado con los sistemas y aplicativos actuales de Mutua Montañesa: Historia Clínica Ekon y CRM Salesforce, lo que permite una gestión centralizada y coordinada de las diferentes interacciones.

Todas las funciones se desarrollan conforme a los protocolos de información y actuación definidos por Mutua Montañesa.

2. DESARROLLO NUEVAS FUNCIONALIDADES. REQUISITOS

El voicebot, además de continuar obligatoriamente con las funciones que realiza actualmente (*), tendrá que ser capaz de dar respuesta a un conjunto de interacciones básicas con los trabajadores protegidos, empresas y asesorías mutualistas que habrán de desarrollarse y entrenarse en base a una serie de datos de conocimiento que se irán extendiendo posteriormente dotándole de mayor profundidad y capacidad conversacional.

A las funciones que realiza en este momento se suman los siguientes nuevos casos de uso que deberán ser implementados:

1. Realización de encuestas de satisfacción a trabajadores, empresas y asesorías mutualistas.

El voicebot deberá poder realizar encuestas telefónicas automatizadas para valorar el nivel de satisfacción de los trabajadores protegidos, empresas y asesorías mutualistas tras su experiencia con los servicios prestados. Estas encuestas podrán contener distintos tipos de preguntas — como valoraciones numéricas, respuestas cerradas o escalas de opinión— y sus resultados deberán ser registrados y almacenados de forma estructurada para su posterior análisis. Es imprescindible la integración con el CRM Salesforce de Mutua Montañesa, de modo que los datos recogidos durante las encuestas queden vinculados a cada interlocutor y sean accesibles para el seguimiento, explotación estadística y mejora continua de los servicios.

2. Encuestas de valoración de los equipos de Mutua Montañesa: El voicebot deberá estar capacitado para contactar telefónicamente a los interlocutores que hayan sido atendidos por los diferentes equipos de Mutua Montañesa con el objetivo de recoger su opinión sobre la atención recibida y la efectividad de las acciones llevadas a cabo.

Esta funcionalidad incluirá la ejecución de scripts conversacionales personalizados, es decir, flujos de diálogo diseñados específicamente según el tipo de valoración, el perfil del interlocutor o el objetivo de la encuesta. Estos scripts deberán ser fácilmente configurables y adaptables a distintos y criterios.

Asimismo, el actual Cuadro de Mando disponible deberá ampliarse con un nuevo módulo específico para la gestión, seguimiento y análisis de las diferentes encuestas, permitiendo visualizar métricas clave, evolución de resultados y segmentación por tipologías.

3. Gestión automática de nuevas tipologías de citas: El voicebot deberá incorporar funcionalidades que le permitan gestionar nuevos tipos de citas de manera automática. Esto incluirá la confirmación telefónica de citas previamente concertadas, la recogida de datos adicionales relevantes para la prestación del servicio como motivo de consulta, necesidades específicas, documentación requerida, etc., así como la posibilidad de reprogramar citas en caso de no disponibilidad del interlocutor.

Para ello, es indispensable la integración del voicebot con el sistema de Historia Clínica Ekon de Mutua Montañesa, de forma que las citas queden correctamente registradas y asociadas al

expediente correspondiente, garantizando la trazabilidad asistencial y el cumplimiento de los protocolos internos.

Estas nuevas capacidades deberán integrarse de forma coherente en el ecosistema actual del servicio, asegurando la interoperabilidad con las plataformas existentes, la trazabilidad completa de la información gestionada, el cumplimiento de los protocolos operativos establecidos por Mutua Montañesa, y la integración plena con los aplicativos CRM Salesforce e Historia Clínica Ekon.

3. PLAZO DE EJECUCIÓN Y PLAN DE TRABAJO

La duración del contrato es de veinticuatro (24) meses más dos (2) prórrogas de doce (12) meses cada una, considerando como fecha de inicio la fecha de su formalización.

El servicio de voicebot se estructura de la siguiente manera:

1. **Las funcionalidades existentes (*)**, que ya se encuentran operativas, deberán mantenerse sin modificaciones ni interrupciones durante todo el desarrollo del proyecto.
2. **El desarrollo e implantación de tres (3) nuevas funcionalidades**, que se llevará a cabo en un plazo máximo de ocho (8) semanas divididas en tres fases, cuyas fechas serán coordinadas con el responsable del proyecto de Mutua Montañesa.
3. **El servicio de mantenimiento**, que garantizará la continuidad, evolución y resolución de incidencias del sistema implantado.

Dado el carácter crítico del servicio vinculado directamente a la atención automatizada de llamadas, se hace imprescindible garantizar su continuidad sin interrupciones desde el primer día de ejecución del contrato. En este sentido, y con el fin de asegurar una transición fluida y sin disrupciones en la prestación del servicio, se establece un plazo máximo de treinta (30) días naturales, contados desde la formalización del contrato, durante los cuales el adjudicatario deberá haber adoptado todas las medidas técnicas y operativas necesarias para asumir plenamente el servicio en las condiciones actuales.

Una vez finalizadas las fases de desarrollo e implantación y validado el resultado por el responsable del contrato, se considerará completada la implementación de las nuevas funcionalidades, iniciándose la prestación efectiva del servicio conforme a los nuevos requerimientos técnicos establecidos en el presente pliego.

En este sentido, los licitadores, de conformidad con lo previsto en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, deberán facilitar una memoria técnica descriptiva de la solución propuesta, con una explicación detallada de las funcionalidades ofertadas, diferenciando claramente aquellas que exceden los requisitos mínimos.

Asimismo, deberán presentar ejemplos de casos de uso aplicables al servicio, evidencias de entrenamiento en lenguaje natural, un ejemplo de diagrama de flujo de conversación, y un ejemplo de cuadro de mando con los nuevos indicadores generados. Igualmente, deberán aportar la identificación de riesgos potenciales asociados a la implantación, junto con las medidas preventivas y correctivas propuestas, así como el procedimiento de gestión de cambios y su impacto en el proyecto.

4. REQUISITOS DE LA SOLUCIÓN

Las características principales del tipo de solución requerida son las siguientes:

- **Solución de mercado parametrizable:** debe estar basada en una solución configurable para los distintos objetivos. Debe ser configurable de tal forma que las mejoras en las funciones base sean comunes a todos los servicios que lo utilizan. Por ejemplo: si se mejora la detección del DNI de un interlocutor, esa mejora se aplica por defecto, a todos los servicios que precisen ese dato.
- **Reconocimiento de voz de alta calidad:** debe tener un sistema de reconocimiento de voz preciso y fiable para entender y responder a las solicitudes de los interlocutores.
- **Procesamiento del lenguaje natural:** debe tener la capacidad de comprender y procesar el lenguaje natural de los interlocutores para poder responder de manera adecuada a sus preguntas y solicitudes. Se debe permitir que el interlocutor utilice sus términos más habituales de conversación para solicitar el servicio que precise.
- **Soporte multi-idioma:** el procesamiento del lenguaje y las conversaciones deben ser posibles en múltiples idiomas, al menos en español y catalán. La solución utilizará el idioma seleccionado por el usuario durante todo el flujo de diálogo.
- **Integración con plataformas de voz:** debe ser compatible con las plataformas telefónicas más avanzadas y populares del mercado como Genesys, Avaya, Mitel, Asterisk, etc. En cualquier caso, será imprescindible la posibilidad de enlace vía SIP.
- **Capacidad de integración con otros sistemas:** debe ser capaz de integrarse con otros sistemas y aplicaciones para acceder y utilizar información relevante.
- **Seguridad y protección de la privacidad:** debe cumplir con las regulaciones y leyes aplicables sobre seguridad y protección de datos, y proteger la privacidad de los usuarios. El producto deberá estar certificado por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), cumpliendo estándares de seguridad y legislación de protección de datos (RGPD) a nivel medio o alto.
- **Escalabilidad:** debe ser capaz de manejar un alto volumen de solicitudes y usuarios sin interrupciones o retrasos significativos.
- **Liderazgo y Calidad de IA/ML:** debe utilizar tecnologías de IA/ML (inteligencia artificial/machine learning) líderes de mercado (Google, Open AI, Microsoft, Anthropic) y con un claro desarrollo futuro, ya que, es imprescindible para la mejora continua en el medio y largo plazo.
- **Procesamiento del lenguaje natural (NLP) y aprendizaje automático (ML):** la combinación de PNL y ML debe hacer posible la riqueza de vocabulario del voicebot para un adecuado flujo conversacional.
- **Análisis de sentimiento e intención:** el voicebot debe comprender el sentimiento y la intención de la persona con la que interactúe. Debe ser capaz de captar palabras cargadas emocionalmente para detectar posibles crisis y problemas de máxima prioridad.
- **Personalización:** debe asegurarse que tenga acceso a CRM Salesforce, Historia Clínica Ekon y conversaciones pasadas. De esta manera, el usuario no perderá tiempo completando el voicebot y sus consultas serán respondidas más rápido.

- **Participación en conversaciones complejas:** debido a las múltiples respuestas o interrupciones de flujo en base a preguntas aleatorias que una persona puede plantear durante una llamada, el voicebot deberá ser capaz de responder a todas las cuestiones sin olvidar el tema principal. Después de haber respondido a todas las dudas aleatorias, el voicebot debe asegurarse de preguntar si la persona que llama todavía quiere volver a la solicitud principal.
- **Dirección inteligente de llamadas:** el sistema debe permitir precalificar y redireccionar llamadas sin transferencia manual, resolviendo en la medida de lo posible el mayor número de las solicitudes sin transferirlas al equipo de Mutua Montañesa.
- **Servicio producto:** para asegurar la mejora continua del servicio de ML/IA, se requiere el servicio en SaaS, ya que, resulta fácilmente implementable y asegura la calidad futura del servicio.

REQUISITOS DE LA PLATAFORMA

A continuación, se enumeran los requisitos que debe cumplir la plataforma:

- **Servicio cloud:** el voicebot debe estar basado en servicios cloud puesto que actualmente la calidad se basa en servicios ML/IA cloud, siendo la elección más flexible y escalable para este tipo de aplicaciones
- **Verificación:** acceso a la documentación sobre la arquitectura tecnológica empleada
- **Acceso a internet:** el voicebot debe tener acceso a internet para poder acceder a información y conectarse con otros sistemas y aplicaciones si fuese necesario.
- **Servidores y almacenamiento:** el voicebot debe tener suficientes recursos de servidor y almacenamiento para procesar y almacenar la información necesaria para funcionar de manera efectiva. Estará basado en servicios de nube para asegurar la rápida escalabilidad del servicio.
- **Conectividad segura:** el voicebot en cloud debe conectarse de forma segura cumpliendo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

Los requisitos de accesibilidad dependerán de la jurisdicción en la que se encuentre el servicio de llamadas y del uso que se le confiera. En general, los servicios deberán cumplir con los mismos estándares de accesibilidad que cualquier otro tipo de aplicación o sitio web, como el WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Estos estándares establecen pautas para hacer que los contenidos en línea sean accesibles para todos, incluyendo a personas con discapacidad. Algunas de las pautas más relevantes incluyen:

- Proporcionar una forma de saltar a los contenidos principales y evitar bloques de contenidos repetitivos.
- Utilizar un lenguaje claro y conciso.
- Permitir el acceso a una persona en caso necesario.

REQUISITOS DE USABILIDAD Y EXPERIENCIA DE USUARIO

Entre los requisitos de usabilidad y experiencia de usuario que debe cumplir el voicebot se incluyen los siguientes:

- Interfaz de voz intuitiva y fácil de usar: el voicebot debe tener una interfaz de voz clara y fácil de usar, con instrucciones y respuestas que sean fáciles de seguir y comprender. Debe ser amigable y educado.
- Adaptabilidad a diferentes idiomas y acentos: el voicebot debe ser capaz de entender y responder a diferentes idiomas y acentos de manera efectiva. Entre los idiomas que debe entender están el español y el catalán.
- Capacidad de manejar preguntas y solicitudes complejas: el voicebot debe ser capaz de manejar preguntas y solicitudes complejas de manera eficiente y precisa.
- Escalabilidad: el voicebot debe ser capaz de manejar un alto volumen de solicitudes y usuarios sin interrupciones o retrasos significativos, atendiendo grandes volúmenes de llamadas simultáneas.
- Personalización y recordatorios: el voicebot debe ser capaz de personalizar la experiencia del usuario y proporcionar recordatorios o alertas relevantes de acuerdo con las necesidades y preferencias del usuario.
- Accesibilidad: el voicebot debe ser accesible para personas con discapacidad, incluyendo soporte para personas con discapacidad visual, siempre teniendo en cuenta las limitaciones del entorno telefónico.

NORMALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Algunos de los requisitos de normalización de la información que debe cumplir el voicebot incluyen:

- Normalización de términos: el voicebot debe utilizar términos normalizados para describir la información y evitar ambigüedades o confusiones.
- Gestión de la calidad de la información: el voicebot debe implementar procesos para garantizar la calidad y la exactitud de la información que se procesa y utiliza. Se deberán generar códigos homogéneos para las salidas resultantes de las interacciones con los interlocutores.
- Integración con sistemas de información existentes: el voicebot debe ser compatible con sistemas de información existentes y utilizar formatos de datos estandarizados para facilitar la integración de la información. Al menos deberá contar con posibilidad de integración REST y SOAP.
- Seguridad de la información: el voicebot debe proteger la información recogida de manera adecuada y cumplir con las regulaciones y leyes aplicables sobre seguridad de la información. En este sentido cumplirá con todos los requisitos regulados en el Reglamento General de

Protección de Datos (RGPD) y sus elementos cumplirán con el ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

REQUISITOS LEGALES

Los requisitos legales que debe cumplir el voicebot pueden variar según el lugar donde se utilice en función de las leyes y regulaciones aplicables, por ello, al menos incluirá algunos de los siguientes:

- Protección de datos, protección de la privacidad y confidencialidad de la información: el voicebot debe cumplir con las leyes y regulaciones sobre protección de datos y privacidad, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en la Unión Europea y las distintas regulaciones de las Comunidades Autónomas.
- Seguridad de la información: el voicebot debe proteger la información de manera adecuada, incluyendo la implementación de medidas de seguridad adecuadas para evitar el acceso no autorizado o la pérdida de datos. En este sentido se debe cumplir con el ENS (esquema nacional de seguridad) y las distintas disposiciones de seguridad de las Comunidades Autónomas.
- Transparencia: el voicebot debe ser transparente en cuanto a cómo se utilizan los datos obtenidos y cómo se toman decisiones basadas en esos datos.

5. ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

La solución implementada para el asistente virtual telefónico debe incorporar tecnologías avanzadas de Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN) e Inteligencia Artificial (IA), permitiendo que el sistema interprete, procese y responda a las solicitudes verbales de los interlocutores consiguiendo mejorar significativamente la capacidad para atender a los trabajadores protegidos y empresas mutualistas y, además, optimizar tanto el Protocolo de Información, Actuación y Derivación de Mutua Montañesa como el Protocolo de Citación.

La solución utilizará una arquitectura serverless sobre la tecnología de Google Cloud, entendiendo por serverless un modelo de ejecución en el que la infraestructura de servidores sea gestionada completamente por el proveedor de la nube, en este caso, Google. Esto implicará que no será necesario mantener un sistema operativo específico ni gestionar la infraestructura de hardware subyacente garantizando en todo momento la seguridad, la escalabilidad, la disponibilidad, o la gestión de servidores. La arquitectura serverless se encargará de escalar automáticamente los recursos conforme a las demandas del sistema consiguiendo una alta disponibilidad y rendimiento continuo sin intervención manual.

En cuanto a la plataforma para la gestión de diálogos se implementará la Plataforma CCAI por considerarse esencial para mejorar la eficiencia y la satisfacción de los interlocutores.

Esta plataforma debe contar con, al menos, las siguientes características técnicas:

1. Integración Nativa con Google Cloud e impulsada por inteligencia artificial.
2. Compatibilidad con el CRM Salesforce e Historia Clínica Ekon de Mutua Montañesa permitiendo una integración fluida y eficiente.
3. Enrutamiento y Gestión de Interacciones:
 - Debe facilitar el enrutamiento y la gestión de interacciones a través de canales digitales y de voz.
 - Debe proporcionar un enrutamiento sencillo a los grupos de recursos adecuados, mejorando la eficiencia en la atención.
4. Transición a los equipos de Mutua Montañesa:
 - Debe utilizar componentes de Inteligencia Artificial para permitir una transición sin problemas a los diferentes equipos de Mutua Montañesa cuando sea necesario, asegurando una experiencia de usuario sin interrupciones.
5. Informes y Análisis:
 - Debe poseer la capacidad de generar informes detallados sobre el desempeño del voicebot y la satisfacción de los interlocutores, proporcionando datos útiles para la toma de decisiones.

Además de la Plataforma CCAI, la suite CCAI debe ofrecer otros productos adicionales que puedan integrarse para mejorar las diferentes operaciones:

- Agente Virtual con Dialogflow CX:
 - Posibilidad crear agentes virtuales avanzados para manejar interacciones simples de manera autónoma las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Contact Center AI Insights:
 - Utilizar el procesamiento del lenguaje natural para ayudar a identificar los impulsores de las llamadas, los sentimientos y preguntas frecuentes.
- Asistencia de Agente:
 - Identificar la intención de los interlocutores y brindar asistencia en tiempo real.

6. MANTENIMIENTO Y CONSUMOS

El adjudicatario deberá prestar el servicio de soporte y mantenimiento del voicebot durante toda la vigencia del contrato, diferenciándose dos tipos de mantenimiento:

SOPORTE Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El adjudicatario deberá prestar el servicio de soporte y mantenimiento correctivo de la solución implantada durante todo el periodo del contrato, así como la estabilización de ésta durante el periodo post-arranque de cada funcionalidad nueva desarrollada.

Este servicio incluye:

- Corrección de las incidencias originadas por defectos en la configuración y parametrización de la solución o por integraciones defectuosas, que serán priorizadas según su gravedad, repercusión o alcance.
- Soporte técnico especializado de consulta sobre el conjunto de los servicios contratados. Será de uso exclusivo del responsable del contrato, o persona en quien delegue, en Mutua Montañesa, que ejercerá de interlocutor con el resto de los usuarios.

El adjudicatario deberá presentar modelo de gestión de incidencias y proponer niveles de servicio según los criterios de priorización de las incidencias:

- **Prioridad crítica:** Incidencia que provoca una parada de algún servicio esencial del producto que impida el funcionamiento de alguna funcionalidad crítica, sin que haya una alternativa a esta parada de funcionamiento y no se pueda continuar con el curso ordinario del mismo.
- **Prioridad alta:** Esta prioridad debe asignarse a una incidencia por una parada de una funcionalidad secundaria, impidiendo la ejecución total de alguno de los procesos soportados por el producto.
- **Prioridad media:** Esta prioridad debe asignarse a una incidencia por una parada de una funcionalidad secundaria, pero con la posibilidad de ejecutar parcialmente la funcionalidad de alguno de los procesos soportados por el producto.
- **Prioridad baja:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte sobre el uso, así como de su definición, que en ningún caso impide la ejecución de una funcionalidad.

SLA DEL SERVICIO

El proceso de análisis y resolución de incidencias correctivas se registrará bajo los Niveles de Servicio definidos en este documento, incluyendo la resolución de incidencias que afecten a producto o servicio empleados en la solución.

Volumen estimado de incidencias según criticidad en base a los últimos 6 meses:

Criticidad	Volumen estimado de incidencias/ mes
Crítica	-
Alta	1 - 5
Media	5 - 15
Baja	25 - 30

El adjudicatario debe poner a disposición de Mutua Montañesa una herramienta de ticketing para la gestión de incidencias del servicio de mantenimiento y garantizar los niveles de servicio. Se utilizará la prioridad especificada por Mutua Montañesa, a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad revisada se acordará entre las partes. El procedimiento de escalado se aplicará si las partes no son capaces de acordar la prioridad adecuada.

El horario laborable se establece de lunes a viernes, de 09:00h a 18:00h. excepto festivos de ámbito nacional y las tardes del 24 y 31 de diciembre. Las incidencias de prioridad crítica se solventarán en horario 24x7, al ser situaciones críticas y que afectan a la disponibilidad del servicio.

Con la finalidad de garantizar los acuerdos de servicio detallados por parte del adjudicatario, y según se define y establece en el presente pliego de prescripciones técnicas, Mutua Montañesa se reserva el derecho de aplicar unas penalizaciones por el incumplimiento de estos ANS. En la cláusula de penalizaciones del pliego de condiciones particulares se establecen las deducciones por incidencias o faltas cometidas que sean imputables al adjudicatario, y que se clasificarán como faltas leves y faltas graves.

A su vez, los ofertantes deberán incluir en este soporte los costes derivados del uso de la tecnología Google Cloud en base a consumo de las llamadas telefónicas atendidas. En base al uso actual, se estima un volumen aproximado de 16.000 minutos mensuales.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Este servicio incluirá todos los desarrollos y análisis necesarios para la evolución del asistente virtual telefónico incluyendo análisis funcionales si son necesarios.

Los evolutivos pueden originarse tanto por necesidades detectadas por Mutua Montañesa, como por imposiciones o recomendaciones externas o, incluso, para su adaptación a los sistemas internos o externos con los que interactuará el voicebot.

Para cada uno de los evolutivos a desarrollar, el licitador deberá realizar una especificación funcional que incluya también todas las integraciones y necesidades técnicas, en función de los requisitos trasladado por Mutua Montañesa.

La metodología a seguir en el desarrollo será metodología ágil. Existirá un backlog donde el licitador vaya registrando todas las peticiones realizadas por Mutua Montañesa para su posterior priorización y desarrollo.

Para poder abordar estos cambios se establecerá una bolsa de 300 horas.

Cualquier nuevo elemento creado mediante estas horas estará incluido en el mantenimiento durante la validez del contrato sin suponer modificaciones en cuantía del mismo. Cuando Mutua Montañesa comunique una solicitud de este tipo, la empresa adjudicataria deberá contestar con una propuesta que incluya: número total de horas necesarias para realizarlo, así como desglose de las fases de análisis, diseño, desarrollo u otras que se estimen necesarias. Tras la recepción de la propuesta, Mutua Montañesa evaluará si acepta o no la propuesta. Será posible traspasar horas de un año a otro del contrato de forma que puedan adecuarse a las necesidades puntuales de Mutua Montañesa.

El adjudicatario generará un informe mensual detallado con el tiempo invertido en cada solicitud de desarrollo evolutivo.

7. EQUIPO DE PROYECTO

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá disponer de los recursos con los perfiles necesarios en cada momento para satisfacer las necesidades requeridas dentro de los plazos acordados.

El equipo del proveedor deberá contar con al menos dos técnicos con un mínimo de 2 años de experiencia profesional demostrable en proyectos similares para garantizar el éxito y una adecuada comunicación para la resolución de las posibles incidencias, mejoras o adaptaciones que pudiesen producirse a lo largo de la duración del contrato que estará disponible tanto por correo electrónico como por teléfono.

8. CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO

SUPERVISIÓN DE TAREAS

Mutua Montañesa designa al responsable de Dirección de Modelo de Servicio y Digitalización, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato, desarrollando las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de los términos contractuales suscritos con la empresa adjudicataria con arreglo a las prescripciones técnicas que en su caso rijan el procedimiento de adjudicación del contrato y, en todo caso, con adecuación a la oferta presentada y aceptada.
- Entrega al adjudicatario, en cualquier momento de la ejecución del contrato, de las instrucciones complementarias para la prestación del servicio.
- Recepción y comprobación de la información prevista en el presente pliego.
- Control de la calidad de ejecución del servicio. A tal efecto, el adjudicatario designará a un interlocutor con el que llevar a cabo dicha verificación.
- Validación y tramitación del pago de las facturas derivadas de la realización del servicio.

El adjudicatario está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.

9. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos derivados del alcance del presente contrato se deberán realizar preferiblemente y siempre que sea posible de manera remota desde las oficinas del adjudicatario minimizando cualquier posible desplazamiento que tuviese que realizar. En caso de que fuese necesario que el adjudicatario se desplace, todos los gastos derivados de dicho desplazamiento correrían a cargo del mismo.

10. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario deberá aportar en su oferta la documentación técnica que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Asimismo, deberá declarar explícitamente que cumple con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas para la prestación del servicio objeto del contrato.

11. (*) ANEXO I. FUNCIONALIDADES ACTUALES VOICEBOT LUKA

A continuación, se presenta un resumen detallado de las funcionalidades e interacciones que actualmente gestiona el voicebot **Luka**, cuya cobertura funcional constituye un **requisito de obligado cumplimiento** para la solución a implantar o integrar:

Integraciones:

- Historia Clínica Ekon.
- CRM Salesforce.

Llamadas salientes:

- Automatización del primer contacto telefónico con los pacientes que inician un proceso de contingencia común en el que, a lo largo de la llamada, Luka se encarga de:
 - o Verificar, completar y corregir errores en los datos de afiliación, dirección y teléfono.
 - o Informar al paciente de la recepción de un parte de baja de enfermedad común a su nombre.
 - o Confirmar con el paciente el hecho real de la baja.
 - o Informar del inicio de las actuaciones y obligaciones asumidas por Mutua Montañesa.
 - o Informar al paciente de la previsión de nuevos contactos, ya sean presenciales o no, desde los diferentes servicios médicos con la finalidad de realizar el seguimiento correspondiente.
 - o Recoger y registrar cualquier información que pueda resultar útil para el seguimiento médico posterior.
- Luka cuenta con un sistema de reconocimiento de voz para entender las necesidades de los trabajadores protegidos y mutualistas.
- Diagrama de flujo flexible y adaptable a las nuevas necesidades de Mutua Montañesa sin coste adicional.
- Capacidad de adaptar el flujo de la conversación en cada momento en función de las respuestas proporcionadas por los pacientes.
- Disponibilidad de diferentes números telefónicos con los prefijos de las diferentes localizaciones desde las que se realizan las llamadas.
- Solución multi-idioma (español y catalán)
- Gestión automática de las citas con los diferentes servicios de Mutua Montañesa en base al Protocolo de Citación y al contenido de la información recogida durante la conversación con cada paciente.
- Recopila la información facilitada dentro de un cuestionario que se transfiere online al aplicativo Historia Clínica Ekon donde queda registrada y accesible para los usuarios.
- Envío de SMS para confirmar citas.
- Disponibilidad de un Cuadro de Mando que permite un seguimiento integral de las llamadas realizadas a los pacientes con información centralizada y actualizada en tiempo real para el

seguimiento de los principales indicadores de pacientes contactados, resultado de la llamada y duración de la llamada.

- Grabación de las conversaciones y accesibilidad para Mutua Montañesa durante un mínimo de 3 meses.
- Maneja un alto volumen de casos de manera simultánea.
- Integración con el sistema de Historia Clínica Ekon mediante servicios web para el intercambio automatizado de información relativa a gestión de agendas y datos médicos de los pacientes a contactar.

Llamadas entrantes

- Luka está configurado para recibir y gestionar llamadas entrantes de manera automática.
- Cuenta con un sistema de reconocimiento de voz para entender las necesidades de los trabajadores protegidos y mutualistas.
- Dirige al interlocutor hacia las opciones adecuadas según el propósito de su llamada, utilizando un conjunto de preguntas y respuestas basado en el Protocolo de Información, Actuación y Derivación.
- Personalización:
 - o Luka es capaz de adaptar las respuestas y la interacción con el interlocutor para brindar una experiencia más personalizada.
- Transferencia al equipo de Atención al Mutualista:
 - o La transferencia es fluida y sin interrupciones, preservando toda la información relevante recopilada durante la interacción previa con Luka
 - o Una vez atendida la llamada por parte de Luka y en caso de no poder resolverla con el Protocolo de Información, Actuación y Derivación, deriva al receptor establecido empleando, para ello, el sistema de marcación rápido de extensiones del Plan Numérico de Mutua Montañesa.
 - o Si el interlocutor no ha obtenido respuesta se le ofrece la posibilidad de guardar la conversación para ser gestionada por un agente con posterioridad y responderle. En este caso, Luka asegura la cumplimentación de todos los datos necesarios: nombre, apellidos y teléfono de contacto.
- Luka recopila la información básica de los usuarios, como su nombre, detalles de contacto, etc.
- Luka tiene capacidad de dar respuesta a preguntas frecuentes para proporcionar información rápida y precisa sobre temas como horarios, ubicaciones o números de contacto
- Luka está equipado con un sistema de procesamiento de lenguaje natural para entender y responder preguntas en lenguaje natural.
- Está activo durante los 365 días del año y responderá a los interlocutores durante las 24 horas los 7 días de la semana.
- Dispone de una herramienta de monitorización y análisis, un Cuadro de Mando, que permite, realizar un seguimiento integral de las llamadas atendidas por Luka con información centralizada y actualizada en tiempo real, obtener información de carácter general sobre el funcionamiento

de la solución e identificar posibles errores. Además, utiliza métricas clave personalizadas para evaluar el rendimiento.

- Integración con el sistema CRM Salesforce de Mutua Montañesa.