



Pliego de Cláusulas Técnicas Particulares que han de regir el contrato de servicios titulado “SERVICIO DE COMUNICACIONES A TRAVES DE UNA PLATAFORMA DE TELEFONÍA POR INTERNET”, A **ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO POR URGENCIA**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907656085869118647409**



Contenido

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2. OBJETO	4
CLÁUSULA 3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS/FUNCIONALES	5
3.1 CONDICIONES GENERALES	5
3.2 GESTIÓN DEL SERVICIO	7
3.2.1 Gestión del Nivel de Servicio	7
3.2.2 Gestión de incidencias	9
CLÁUSULA 4. FORMACIÓN	9
CLÁUSULA 5. ANEXOS	11
5.1 ANEXO I Alcance	¡Error! Marcador no definido.
5.2 ANEXO II – PRESUPUESTO	12



CLÁUSULA 1. Introducción

De conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005)*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015 de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311 de 31 de diciembre de 2015)*, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante **Madrid Digital**), se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

Según el referido precepto Madrid Digital tiene asignada, entre otras funciones:

- a) *La prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente:*
 - 1º *La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.*
 - 2º *El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.*
 - 3º *La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.*
- b) *El establecimiento de las características técnicas exigibles al equipo físico y lógico de tratamiento de la información y de las comunicaciones desarrollados o adquiridos por la Comunidad de Madrid y el control del cumplimiento de la normativa a que deberán atenerse, a fin de asegurar su utilidad y compatibilidad.*
- c) *La homologación de equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones y la elaboración de la propuesta sobre la declaración de los que hayan de ser de uso uniforme y exclusivo en la Administración General e institucional de la Comunidad de Madrid.*

En el ejercicio de sus competencias Madrid Digital es el responsable del servicio integral de **Puesto de Trabajo Digital (PTD)**, sus periféricos y demás material necesario para su funcionamiento. Este servicio incluye la logística, dotación y el mantenimiento de dichos componentes. Esto implica que Madrid Digital debe realizar la adquisición del equipamiento necesario para prestar el servicio, en función de tres directrices:

- 1) Evitar la obsolescencia del parque, a través de un objetivo de renovación de los activos más antiguos
- 2) Dar cobertura a las necesidades de nuevos proyectos según una recogida periódica de las necesidades de las Consejerías de la Comunidad de Madrid
- 3) Específicamente, algunos dispositivos se dirigirán a la mejora de la productividad del empleado público, a través de las líneas de actuación que se incluyen dentro del Plan Estratégico de la Comunidad de Madrid, PEIM:
 - E1.2.3.M1 Adaptación de los medios tecnológicos para incrementar la productividad



- E1.2.3.M2 Adaptación de las infraestructuras tecnológicas para la ubicuidad de los empleados públicos
- E1.3.2.M2 Evolución del equipamiento informático y de los servicios de red para la Administración Digital

A su vez, estas líneas se recogen en el Plan Estratégico de la Madrid Digital, PEMD, dentro de dos líneas principales:

- 02.2 Evolución tecnológica y servicios avanzados para el puesto de trabajo
- 07.Nuevas Arquitecturas y Renovación Tecnológica

Para llevar a cabo el Programa 02.2, Madrid Digital ha puesto en marcha el "Programa ADAPTA" cuyo objetivo es la creación del nuevo entorno de trabajo del empleado público de toda la Comunidad de Madrid, un entorno orientado a favorecer la movilidad, la colaboración, la agilidad y la eficiencia. Asociado a este nuevo entorno de trabajo se han definido escenarios que se irán implantando por ámbito funcional y de acuerdo a las necesidades de cada uno de los empleados públicos. Con el fin de conseguir los objetivos indicados en dichas líneas, en especial la mejora de la productividad, se debe trabajar en tres vectores que guían las acciones encaminadas a su consecución como son la movilidad, la colaboración y el acceso ubicuo a la información. De esta manera se definen y desarrollan todo un conjunto de servicios, enmarcados dentro del programa Adapta, que deben ir acompañados de los dispositivos y servicios adecuados para el uso de los mismos por parte de los empleados públicos.

Por otro lado, el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid informó, en su reunión del 27 de mayo, sobre el plan para la Reactivación de la Comunidad de Madrid tras la crisis del COVID-19. Dichas medidas y otras similares implican necesariamente la puesta en marcha de atención al ciudadano o empleado público por medios no presenciales para la gestión de expedientes o cualquier trámite mediante el sistema de cita previa o sin este sistema pero utilizando para ello el teléfono o la videoconferencia. Los técnicos podrán prestar este servicio a través de un sistema de acceso remoto desde sus propios domicilios, fomentando de igual forma el teletrabajo.

Para poder llevar a cabo la medida indicada, y poder realizar las funciones de asistencia al ciudadano o empleado público es necesario que el personal que realiza las funciones de información y asistencia disponga de un sistema que permita recibir y realizar llamadas desde sus propios equipos informáticos, facilitando la puesta en contacto con los contribuyentes para poder realizar los trámites demandados, dentro del procedimiento de trabajo remoto.

Asimismo, este sistema resulta necesario para poder atender las llamadas que se realizan a los teléfonos de información de las distintas consejerías y sus organismos asociados, dado que actualmente únicamente pueden ser atendidas a través de los dispositivos que se encuentran en la oficina, lo que implica la asistencia física del personal a sus puestos de trabajo.

CLÁUSULA 2. Objeto

El contrato tiene por objeto obtener una solución de Cloud Contact Center (atención telefónica en la nube) para la gestión remota de llamadas telefónicas entrantes y salientes para la atención al ciudadano y a empleados públicos por parte los gestores telefónicos de las distintas Consejería y Organismos de la Comunidad de Madrid que permita al menos:



- La gestión de llamadas tanto en centralitas como en puestos fuera de la oficina.
- La configuración de locuciones y de la estructura de los equipos de atención de una manera rápida y sencilla.
- Extracción de estadísticas.

CLÁUSULA 3. Requerimientos técnicos/funcionales

El servicio se deberá proveer mediante el acceso a una Plataforma de Telefonía por Internet para la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid”.

Las llamadas deben poder gestionarse en equipos conectados a Internet, tanto en los domicilios de los usuarios como en los puestos de trabajo de los propios centros de la administración de la Comunidad de Madrid.

El alcance en cuanto al número puestos y su planificación temporal se indica en el ANEXO 1.

3.1 CONDICIONES GENERALES

A la hora de elaborar la propuesta, se deberán tener en cuenta los siguientes requerimientos técnicos y funcionales:

Se requiere una solución de telefonía a través de Internet, que posibilite la recepción de llamadas en equipos (PC, MAC, tablet e incluso Smartphone) a través de navegador web, sin necesidad de realizar una instalación de un cliente software pesado en el equipo desde la red de la Comunidad de Madrid o desde fuera de ésta (que será la mayor parte de los casos).

Deberá poder funcionar en plataformas Windows 7, Windows 8 u 8.1, Windows 10, así como en sistemas MAC o iMAC de Apple, y en equipos móviles como tablets o Smartphones Android.

La solución se utilizará, en general, para proporcionar servicios de centro de llamadas distribuido. El proveedor proporcionará numeración de entrada al servicio, y su sistema distribuirá las llamadas con las funcionalidades propias de un centro de llamadas entre los puestos remotos a través de Internet, donde se encontrarán los agentes que atenderán las llamadas. También pueden requerirse servicios en los que prácticamente se requieran extensiones para llamarse entre ellas, recibir llamadas a través de grupos de salto o simplemente para emitir llamadas.

Igualmente, se podrán realizar llamadas salientes (por defecto a nivel nacional), por parte de los agentes a través de la plataforma.

Se proporcionará un acceso web a la plataforma, a la que se accederá con las credenciales correspondientes a cada usuario, y desde ahí, se dispondrá de opciones para seleccionar distintos estados, que permitan la recepción de llamadas, o temporalmente no lo permitan (descanso, gestiones puntuales, etc.), así como de abandonar la plataforma. A través de la página web se podrán contestar y colgar las llamadas del servicio, realizar llamadas entre agentes, o transferir llamadas entre ellos de manera asistida o directa. Debe haber posibilidad de realizar conferencia a 3 y de incluir lista de números de teléfono para que herramienta pueda marcarlos automáticamente y que los agentes vayan llamando uno a uno de esa lista.

Para determinados servicios puede requerirse la atención de las llamadas tanto en puestos remotos como en puestos existentes de centros de la administración de la Comunidad de Madrid, por lo que deben poder derivarse llamadas a puestos con su numeración telefónica pública asociada, e igualmente se facilitarán



los requerimientos necesarios (URL o direccionamiento IP público, puertos TCP y UDP, etc.) para que puedan atenderse llamadas también desde puestos de trabajo de la red institucional de la Comunidad de Madrid mediante conexiones seguras.

Se valorará que la herramienta gestione, teléfono, correo y chat. (Cláusula 1 apartado “Aspectos objeto de negociación” del PCAP).

En la entrada de llamadas al servicio, debe poder configurarse un flujo de la llamada previo a la recepción de ésta por parte de los agentes, es decir, posibilidad de presentar un menú de opciones (como mínimo con DTMF para la selección de ellas) incluso con varios niveles si se requiere (seleccionar opciones secundarias tras haber seleccionado una primera opción), proporcionar música en espera, proporcionar locuciones que, bien puedan incorporarse subiendo archivos de audio a la plataforma o bien incluyendo directamente el texto para que el Sistema lo convierta a audio, habrá un control horario para admitir o no llamadas hacia los agentes, y se podrá configurar un flujo de la llamada para el caso en que no haya agentes disponibles (colas, mensajes de espera, desbordamientos por volumen de llamadas o por tiempo, etc.).

Se valorará que disponga de reconocimiento de voz numeral adicional a la de marcación en el teclado (DTMF). (Cláusula 1 apartado “Aspectos objeto de negociación” del PCAP).

Existirán accesos especiales al Sistema para la supervisión de las llamadas en tiempo real, permitiendo la visualización del estado del servicio (llamadas en espera, tiempos de atención, nivel de servicio actualizado, estado de los agentes, etc.). Se podrán extraer estadísticas del servicio (colas, agentes, etc.), que podrán extraerse como informes en sí (ej: en formato PDF), o bien en otros formatos que puedan explotarse externamente (ej: Excel, CSV, TXT).

Se dispondrá también de informes relativos a las llamadas salientes, pudiendo contabilizarse cantidad y duración para cada uno de los diferentes servicios en el intervalo de fechas/horas que se indique. Se valorará que pueda realizar encuestas (Cláusula 1 apartado “Aspectos objeto de negociación” del PCAP), así como poder tipificar las llamadas con posibilidad de incluir varios campos de tipificación, de los que pueda extraerse información en informes posteriormente.

Debe haber posibilidad de modificación directa de elementos de configuración del Sistema para adaptarlo a las necesidades que vayan surgiendo de manera rápida: modificación de locuciones por parte de los supervisores, incorporación de nuevas opciones en menús de opciones de voz, modificación de condiciones de desbordamiento (tiempo o cantidad de llamadas en espera), reasignación de agentes entre grupos de atención de llamadas, etc.

Existirá la posibilidad de realizar grabación de las llamadas y de escucharlas y descargarlas por parte de los supervisores.

Además de los agentes, podrían existir extensiones administrativas en el sistema, que no requieran de estadísticas del servicio que proporcionan (como las requeridas en un centro de llamadas), de las que únicamente se requieran informes de uso de la plataforma a efectos de la facturación que generen dentro de este contrato.

La propuesta contemplará los servicios solicitados por MD para la utilización de una plataforma que dé respuesta a las necesidades de las distintas Consejerías y sus organismos en remoto, para los distintos servicios de la Comunidad de Madrid, con unas estimaciones de Agentes y Extensiones mínimas y máximas y que dote de capacidad de aprovisionar el servicio para otras necesidades que puedan surgir en el ámbito del objeto del contrato, sin necesidad de modificar el mismo, siempre y cuando no se supere el número máximo de Agentes y Extensiones contratadas.



Los servicios tienen que poder separarse de manera que Madrid Digital como administradores pueda acceder de forma global a la totalidad del servicio prestado a los distintos organismos de la Comunidad, pero deberá poder delegar en 'supervisores' de un determinado servicio que solo puedan ver y modificar elementos de su servicio, y no de otros.

Así mismo, el servicio contará con un nivel de soporte para la atención de incidencias, especialmente para incidencias críticas, o para la incorporación de nuevos servicios. Una vez implantado el servicio, se dispondrá de un teléfono de contacto así como de un correo electrónico disponible 24x7 para atención de incidencias sobre el servicio. El tiempo de será respuesta 1 hora. El adjudicatario establecerá con MD, el circuito de escalado de incidencias y peticiones.

Dadas las características de este contrato, en el que se requiere la flexibilidad (incorporar nuevos agentes cada mes, el incremento o reducción de sus recursos, o bien la baja temporal o definitiva de cada uno de ellos), el servicio será de pago por uso, es decir, el precio podrá ir variando mes a mes en función de las cantidades de elementos utilizados, cada uno con su precio mensual, que serán:

- Nº de agentes de los servicios centros de llamadas
- Nº de extensiones administrativas
- Numeración pública utilizada
- Tráfico de llamadas salientes (preferiblemente establecida en minutos). Este tráfico puede establecerse de manera paquetizada, existiendo un precio por determinados minutos de llamadas salientes por tramos (ej: 20.000, 50.000, 100.000), facturándose por el tramo de minutos consumidos al mes.

Se valorará la posibilidad de derivar la llamada hacia numerosos destinos en función de un valor indicado, como pueda ser el código postal entre todos los posibles de la Comunidad de Madrid

En el caso de que se haya ofertado por la adjudicataria discriminación por un valor indicado (por ejemplo código postal) en la gestión de la llamada, estas se habrán valorado en la Cláusula 'Aspectos objeto de negociación

3.2 GESTIÓN DEL SERVICIO

La gestión de servicios debe estar basada en ISO/IEC 20000 y compatible con metodología ITIL, el estándar internacional para manejo de servicios IT. Por tanto, todos los procesos del servicio deben estar diseñados y se ejecutados de acuerdo a dicho estándar para asegurar una elevada calidad de servicio.

3.2.1 Gestión del Nivel de Servicio

Para garantizar la calidad y eficiencia del servicio requerido se requiere el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) definido.

Dentro del ámbito de cumplimiento del SLA:

- La disponibilidad de servicio requerida para alcanzar el SLA.
- Un contacto telefónico (y por e-mail) para informar de incidencias 24x7.
- Personal técnico cualificado disponible 24x7 para resolver incidencias dentro de los límites del TTR (Time to Restore - Tiempo de Resolución) definido.



- Disponer de un Gestor de Servicio asignado dentro del equipo de Atención al Cliente. Esta persona será, en general, el punto de contacto para todas las gestiones: cambios de configuración, comunicación de incidencias y cualquier petición relacionada con el servicio.

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Disponibilidad: 99,9%

La Disponibilidad del servicio se define como el porcentaje de tiempo en que la plataforma ha estado disponible durante un mes.

Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = 100 * (1 - (\text{Tiempo de Indisponibilidad en el mes} / \text{Tiempo total mes}))$$

Donde:

- Tiempo de Indisponibilidad: es el tiempo total en el que la plataforma no ha estado disponible, causando la imposibilidad de gestionar los servicios con normalidad.
- Tiempo total del mes: 24 horas * días del mes

No se considerará indisponibilidad y no computarán para el cálculo los siguientes casos:

- Caída de las líneas de acceso, o mal funcionamiento de los equipos no proporcionados por el adjudicatario.
- Pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor.
- Errores de configuración no provocados por el adjudicatario.

Tiempo de Resolución (TTR - Time to Resolution)

El SLA para el TTR es el siguiente:

Tiempo de Respuesta	60 minutos
TTR Incidencia Crítica Prioridad Muy Alta	TTR<4 horas
TTR Incidencia Estándar	TTR<8 horas

Definiciones

Tiempo de Respuesta: Es el tiempo que se tarda en dar acuse de recibo de una incidencia de manera no automática. Se mide desde el momento en que se comunica la incidencia hasta el momento en que se informa de que el problema está siendo tratado.

Tiempo de Resolución: Es el tiempo que se tarda en resolver una incidencia desde que el cliente la comunica.

Tipos de incidencia:

- Incidencia Crítica (Prioridad Muy Alta): caída completa de servicio o cortes intermitentes.
- Incidencia Estándar (Alta Prioridad): No hay acceso al Panel de Control o no funciona correctamente sin afectar al servicio.



Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá escalar un incidente en caso de que su duración exceda el TTR del SLA o en caso de que Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid considere que la gestión de una incidencia no está realizándose adecuadamente.

Se proporcionará por parte del licitador una matriz de escalado con distintos niveles jerárquicos y contactos de forma que Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid pueda completarla con sus equivalentes para cada nivel.

3.2.2 Gestión de incidencias

Cuando existe una afectación en el servicio, el objetivo es restaurarlo en el tiempo más corto posible. Un punto clave dentro de la resolución de incidencias es tener información en todo momento de la situación y progreso de la resolución. Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid podrá contactar al adjudicatario 24x7 para informar de incidencias. Entre las 8:00 y las 00:00 el equipo de Atención al Cliente deberá ser contactable por teléfono. En horario laboral (de 8:00 a 18:00), el punto de contacto será el Gestor de Servicio asignado a Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. Entre 00:00 y 8:00 se podrá contactar a un técnico de guardia. Para cada incidencia se generará un ticket cuyo número se proporcionará a Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para poder darle seguimiento.

Una vez se comunica una incidencia tiene lugar un análisis inicial para clasificarla y asignarle un nivel.

CLÁUSULA 4. Formación

Se deberá proporcionar formación para garantizar el conocimiento del servicio. Las sesiones de capacitación deberán ser impartidas por personal experto en el servicio. Se facilitará formación al personal de la Comunidad de Madrid que deba hacer uso del servicio. La formación podrá ser no presencial en formato de teleformación y se deberá contar con tutoriales, píldoras formativas o cualquier otra manera en la que se garantice el conocimiento de la herramienta para su buen uso.

CLÁUSULA 5. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Dentro del sobre de la Documentación Administrativa ('Sobre 1'), el licitador deberá presentar la siguiente información técnica que acredite el cumplimiento de los requisitos obligatorios establecidos en el presente Pliego para su comprobación por Madrid Digital, tal y como se indica en la *Cláusula 12 Sobre nº1 apartado 7* del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La falta de inclusión de la información técnica para la comprobación de los requisitos obligatorios dará lugar a que no se tome en consideración la oferta del licitador en el procedimiento de licitación de referencia.

El licitador únicamente deberá dar respuesta a los requerimientos planteados por Madrid Digital sin que sea posible incorporar información o documentación adicional no solicitada.

CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar para llevar a cabo con éxito el servicio objeto del contrato.



CLÁUSULA 7. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de Madrid Digital, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

En cuanto a estos últimos las empresas adjudicatarias y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Madrid Digital.

CLÁUSULA 8. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de Madrid Digital, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

Asimismo, el contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de cada contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento sin el consentimiento expreso y escrito de Madrid Digital.

CLÁUSULA 9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de cada contrato será de 7 MESES.

CLÁUSULA 10. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a la siguiente dirección de correo, identificando en el asunto el número de Expediente y Título:

<p>e-mail antonio.mendez.delgado@madrid.org</p>
--

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El Director de Puesto de Trabajo Digital

Fdo.: José Luis González García



Anexo I ALCANCE

En la siguiente tabla se refleja el número de Agentes - Extensiones máximo a desplegar.

2020			2021		
Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.
500-500	500-500	500-500	500-500	500-500	500-500

En concreto, el servicio debe contemplar el siguiente despliegue:

- Soporte a Usuarios de la Comunidad de Madrid: 80-100 agentes.
- Atención psicológica: 150 agentes sólo en caso de vuelta al confinamiento.
- Atención social y voluntariado: 5-80 agentes (20 agentes a día de hoy).
- Humanización (Sanidad): 5 agentes.
- Tarjeta Sanitaria (Sanidad): 30 agentes.
- Unidad de Atención al Profesional (Sanidad): 10 agentes.
- Tributos: 80 agentes.
- Oficinas de Empleo: 40 agentes.
- **Oficina 360º: engloba el concepto de atención al usuario desde cualquier lugar en sus distintas posibilidades, es decir, presencialmente o no. Este servicio sería parte de dicha solución (engloba parte de los puntos anteriores).**

- FIN DEL ANEXO I -



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907656085869118647409**

ANEXO II – PRESUPUESTO

Relación aproximada de los usuarios que actualmente dependen de esta plataforma, número de servicios conectados desglosados por tipo.

Usuarios	Agentes	Extensiones
CAU	100	0
Att. Psicológica	150	0
Att. Social y Voluntariado	100	0
Sanidad. Humanización	5	0
Sanidad. Tarjeta Sanitaria	0	30
Sanidad. U. Att al Profesional	10	0
Tributos	0	80
Empleo	0	40
Oficina 360	135	350
Totales	500	500

La oferta deberá reflejar el coste unitario por cada uno de los conceptos reflejados en la tabla, para el número máximo de Agentes y Extensiones que la Comunidad de Madrid podrá desplegar, y cuya facturación se realizará mensualmente a la finalización del periodo, por el número exacto de Agentes y Extensiones que han utilizado el servicio, conforme a las estadísticas que facilita la propia herramienta.

La oferta también refleja los costes por Tramos de llamadas salientes que se podrán realizar a través de sus Extensiones. En este servicio, el proveedor facturará mensualmente a la finalización del periodo, por el tramo correspondiente a las llamadas realizadas.

	Precio/mes/IVA incluido
Coste Instalación (pago único el primer mes)	
Agentes	
Extensiones	
Numeración geográfica (España)	
Tarifa Plana (20.000 minutos)	
Tarifa Plana (50.000 minutos)	
Tarifa Plana (100000 minutos)	

