



## Diputación de Guadalajara

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HABRÁ DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CHAT-SERVICE Y CONTACT CENTER PARA LA DIPUTACIÓN DE GUADALAJARA.**

#### **PRIMERO. - OBJETO DEL CONTRATO**

El servicio a contratar consiste en la implantación de un servicio de noticias, chat-service y contact center mediante el uso de WhatsApp for business API, así como el posterior soporte técnico. Dicha contratación deberá incluir la realización de las siguientes prestaciones:

- Implantación del servicio de noticias a través de la plataforma “WhatsApp for Business API”.
- Suministro y servicios de plataforma de “WhatsApp for Business API” en un modelo pago por uso.
- Implantación de chatbot.

#### **SEGUNDO. - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

##### **ALCANCE DEL CONTRATO**

La adjudicataria deberá realizar las siguientes acciones para la puesta en marcha de los servicios:

- Creación y configuración de la cuenta para una línea de comunicación y conexión con los servidores de Meta.
- Puesta a disposición de la Diputación de una plataforma de contact center basado en Whatsapp.
- Contact center con número de agentes ilimitado.
- Creación de un chatbot para las conversaciones.
- Impartición de formación a los usuarios.
- Asistencia técnica continuada a los usuarios durante el proceso de





## Diputación de Guadalajara

---

implantación.

- Implementación del sistema de cumplimiento normativo del servicio respecto de la protección de datos.

### REQUERIMIENTOS DE LOS CONTRATISTAS

Debe tratarse de una empresa BSP (Business Solution Provider), partner oficial de Meta en España.

Debe tener la certificación en seguridad de datos ISO 27001.

### REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

La adjudicataria deberá garantizar en la prestación del servicio la puesta a disposición de la Diputación de un sistema que cumpla las siguientes características técnicas:

1. Plataforma “WhatsApp for Business API” en modo servicio.
  - a. La plataforma deberá incluir en la solución el hardware y software necesario para su plena operatividad, incluyendo licencias de sistema operativo y el resto de las herramientas software necesarias. El hardware será exclusivo para la Diputación de Guadalajara, y con capacidad para gestionar en torno a 180 mensajes / minuto.
  - b. Deberá ser accesible por red desde las estaciones de trabajo de la Diputación.
  - c. El adjudicatario deberá asegurar una operatividad de la plataforma propuesta de al menos un 99,9 % en cada mes, siendo su responsabilidad la adopción de cuantas medidas técnicas y operativas estimen para garantizar esos tiempos de disponibilidad, así como una gestión adecuada de los mecanismos de backup y recovery a fin de poder recuperarlo en caso de desastre.
  - d. La plataforma habrá de mantener un servicio continuo de gestión de incidencias en relación a la protección de datos y eventuales bajas de





## Diputación de Guadalajara

---

los usuarios.

- e. La solución contará con una Plataforma de Datos de Cliente que recopile y unifique los datos de los suscriptores, permitiendo etiquetarlos y segmentarlos, pudiendo mantener con ellos comunicaciones más efectivas y personalizadas.
- f. Contará con una interfaz de usuario que permita crear el contenido y realizar el envío masivo de las comunicaciones de una manera fácil e intuitiva.
- g. Desde la propia plataforma se podrán crear y gestionar las plantillas de WhatsApp para su aprobación por parte de Meta.
- h. Dispondrá de una API para la integración con otros sistemas de la Diputación.
- i. Contact Center nativo para gestionar las conversaciones de usuarios.
- j. Chatbot para la línea de WhatsApp.
- k. Consultoría de Dialogflow para la creación del chatbot y el asesoramiento en IA (Inteligencia Artificial) y automatización de flujos.
- l. Posibilidad de incluir la capa de automatización con un chatbot y uso de la plataforma Contact Center por los agentes humanos de Diputación de Guadalajara en otros canales de comunicación, y/o en el perfil oficial de Facebook Messenger.

### PLANIFICACIÓN

Las ofertas presentarán un plan de implantación detallado de las distintas tareas a realizar, así como las posibles dependencias existentes en ellas. Se estiman dos fases diferenciadas en el proyecto:

- Una fase de construcción y pruebas que finalizará con el despliegue en producción de la solución.
- Una fase de mantenimiento que comprenderá las tareas a realizar tras la





## Diputación de Guadalajara

---

puesta en producción del sistema, para mejorar la precisión de las interacciones entre los usuarios y la Diputación, revisando continuamente las funcionalidades, datos y envió de mensajes, mejorando los resultados e interacciones tras las acciones realizadas.

En los siguientes QUINCE días a la firma del contrato, el servicio deberá estar operativo, de acuerdo a los requisitos establecidos en el apartado anterior del presente Pliego. La planificación propuesta en la oferta tendrá la valoración de provisional. Una vez firmado el contrato, y previa constitución del equipo de trabajo, se procederá a consensuar la planificación definitiva.

### TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN

Fruto del desarrollo de los trabajos, se deberán elaborar documentos que permitan conocer el avance de las tareas. La empresa adjudicataria deberá entregar en formato digital:

- Documento de arquitectura e infraestructura.
- Documento funcional de la plataforma desarrollada.
- Documento de explotación y administración.
- Informe con los resultados del inicio del prototipo en un entorno de pruebas, donde se recojan los posibles problemas detectados y las propuestas de correcciones o mejoras a realizar.
- Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a la Diputación de Guadalajara la información y documentación que se solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los mismos, así como los eventuales problemas que puedan presentarse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlo.

El adjudicatario se encargará de la formación del personal que la Diputación designe,

---

### Diputación de Guadalajara

Plaza Moreno, 10, Guadalajara. 19001 (Guadalajara). Tfno. 949887500. Fax:





## Diputación de Guadalajara

---

en las materias relacionadas con el objeto del contrato que sea necesario para el seguimiento, control, administración y operación que queden bajo la responsabilidad de este.

En cualquier momento, la Diputación podrá proponer los cambios que considere necesarios en los planes de formación, debiendo justificar su decisión en la necesidad de adquirir dichos conocimientos debido a:

- Dificultades en las tareas técnicas que no sean responsabilidad del proveedor.
- Dificultad para entender las implicaciones técnicas o económicas de las actuaciones del adjudicatario.

La formación tendrá una duración mínima de 5 horas, se realizará en las dependencias de la Diputación, e irá dirigida a todas las personas que la Diputación considere necesario. Se podrá determinar por parte de la Diputación que la formación se realice online.

El licitador incluirá en su oferta un plan de formación (técnica y funcional) que contenga: contenido, horas lectivas y documentación a entregar. Se valorará la grabación (tipo vídeo tutoriales) para consulta posterior de la formación.

### DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá entregar al menos los siguientes documentos:

- Plan de proyecto e informes de seguimiento que serán validados por el responsable del contrato.
- Actas de reuniones que se mantengan donde se reflejen los acuerdos adoptados.
- Documentación técnica del sistema, incluyendo modelos de datos, diagramas y aclaraciones.
- Manual de normas y procedimientos.





## Diputación de Guadalajara

---

- Manual de usuario.

Esta documentación deberá tener las características que se indican:

- Deberán estar en castellano, en formato digital y copia editable y PDF.
- Configuraciones de todos los sistemas, aplicaciones y herramientas implantadas.
- Procedimiento de instalación de la solución ofertada.
- Procedimiento de apagado y arranque de todos los sistemas, equipos y aplicaciones implantadas.
- Procedimiento de copias de seguridad de la información gestionada por el sistema, aplicaciones y herramientas instaladas.
- Manual de usuario del sistema, aplicación y herramientas instaladas.
- Manual de administración del sistema, aplicación y herramientas instaladas.

El resultado de los servicios contratados, en su totalidad o en cualquiera de sus fases, será propiedad de la Diputación, y ésta, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento las entregas de los documentos o materiales que la integren. Los derechos de explotación de todos y cada uno de los servicios objeto del contrato quedará en propiedad exclusiva de la Diputación, sin que puedan ser reproducidos total o parcialmente sin previa y expresa autorización de ésta, pudiendo ésta a su vez transformarlos y desarrollarlos en función de las necesidades.

Finalizado el servicio, el adjudicatario se compromete a trasladar todos los archivos propiedad de la Diputación al lugar y en el formato que en su momento se indique.

### DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

---

**Diputación de Guadalajara**

Plaza Moreno, 10, Guadalajara. 19001 (Guadalajara). Tfno. 949887500. Fax:

