



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUPERSIMPLIFICADO, DEL CONTRATO DE PAGO POR USO DE RECURSOS AZURE PARA CHATBOT DE MUTUALIA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 2.

En Bilbao, a 1 de marzo de 2024

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO Y SITUACIÓN INICIAL

1.1.- Objeto

El objeto del contrato es la contratación del pago de los recursos en Azure vigentes para el servicio de CHATBOT de MUTUALIA, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, Nº 2 (en lo sucesivo, Mutualia o la mutua).

1.2.- Situación Inicial

El objeto del presente pliego es la renovación del pago por uso de la suscripción Azure para el servicio CHATBOT de Mutualia, de conformidad con las especificaciones contenidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Condiciones Particulares.

CLÁUSULA 2ª - ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO

Actualmente Mutualia posee un chatbot que ayuda a sus clientes a conocer y responder a las dudas que pueda tener sobre su relación con Mutualia, tiene además incluido un asistente virtual, que ayuda específicamente a agilizar los procesos administrativos cuando un paciente se encuentre en nuestras instalaciones.

El chatbot ha brindado a nuestros clientes respuestas rápidas y precisas a sus preguntas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que ha mejorado significativamente su satisfacción.

El chatbot es una apuesta estratégica de Mutualia que beneficia tanto a nuestros clientes como a nuestra organización en general. Aprovechar las capacidades mejoradas y mantenernos a la vanguardia de la tecnología de atención al cliente es un objetivo de Mutualia. Por todo esto, es necesario realizar la renovación del servicio de chatbot para poder seguir avanzando en este camino.

El pago de estos servicios se realiza por el uso o consumo detallado mensualmente.

El objeto de este contrato es el pago por uso de los recursos Azure ya existentes para los servicios de Chat Bot.



La duración de un año permitirá analizar los datos de consumo reales. En el caso de detectar un desvío al alza en el consumo de estos servicios durante el primer año del contrato, se evaluará la opción de ejecutar la prórroga.

Recursos objeto del alcance del contrato:

- Suscripción vigente en Azure: Mutualia_CSP!_CHATBOT
- Grupos de recursos:

 cloud-shell-storage-west europe	Mutualia_CSP1 CHATBOT
 DefaultResourceGroup-WEU	Mutualia_CSP1 CHATBOT
 RG_ChatBot_Dev	Mutualia_CSP1 CHATBOT
 RG_ChatBot_Pro	Mutualia_CSP1 CHATBOT

Modelo de Servicio. Este contrato supone el pago por consumo, no existiendo un servicio asociado al mismo. No es necesario establecer acuerdos de nivel de servicio (SLA) asociados a este contrato.

Desplazamiento y mano de obra. No se requiere desplazamiento ni mano de obra en el ámbito de este contrato.

CLÁUSULA 3ª - REQUISITOS EXCLUYENTES.

El licitador debe ser partner de Microsoft y debe estar habilitado para proveer licencias en formato CSP, así como poseer las siguientes acreditaciones:

1. Cloud Solution Provider program
2. Certificaciones personales técnicas
 - Azure Administrator Associate (Azure103)
 - Azure Security Engineer Associate (AZ500)
3. La empresa adjudicataria deberá acreditar estar en posesión de, al menos, 5 de las 6 soluciones de área del programa Microsoft Cloud Partner Program (MCPPE).
 - Data & AI
 - Infraestructura
 - Digital & App
 - Modern Work
 - Security



4. La empresa adjudicataria deberá acreditar estar en posesión de las siguientes especializaciones del programa Microsoft Cloud Partner Program (MCPPE).

- Identity and Access Management

Deberá adjuntar en SOBRE U el **Anexo XI.- Declaración responsable de cumplimiento técnico** adjunto al Pliego de Condiciones Particulares.

CLÁUSULA 4ª.- APROBACIÓN

Visto el presente pliego de prescripciones técnicas para la contratación del pago de los recursos en Azure vigentes para el servicio de CHATBOT de MUTUALIA, junto con el pliego de condiciones particulares que se acompaña como anexo a éste, y del que forma parte inseparable, el Órgano de Contratación de MUTUALIA ha tenido a bien dar su aprobación.

En Bilbao, a 1 de marzo de 2024

IGNACIO LEKUNBERRI HORMAETXEA
DIRECTOR GERENTE