



RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS SOBRE EL PPT PLANTEADAS EN RELACIÓN AL EXPEDIENTE LN-SER1-18-029 "Plataforma de gestión de la relación con los usuarios - sistemas CRM para paciente"

**1. En el punto 3.1.8: Componentes de la Solución (paginas. 10 y 11 del PPT) se indica como uno de los componentes "Servicios web de Chat de Voz" pero en el gráfico explicativo cambia el concepto a "Servicios de ChatBot de voz" con un alcance totalmente distinto. ¿Pueden confirmar el componente a incluir en la solución?**

Respuesta:

El objetivo es desarrollar un componente de Servicios de ChatBot de voz y sus interfaces de integración que permita ser usado por terceros sistemas.

**2. En el mismo gráfico se incluye la imagen de sistema de Centralita con IVR como inicio de "Control de Llamadas y Enrutamiento". ¿Debemos suponer que el CRM se alimentará de los propios sistemas de comunicaciones telefónicas del Sergas o se está solicitando incorporar un sistema de IVR para la central telefónica?**

Respuesta:

El sistema CRM se deberá conectar a los sistemas de comunicaciones corporativas existentes entre los que ya se dispone de un sistema IVR. Está fuera del alcance de este pliego dotarse de un sistema IVR.

**3. En el punto 12.1 de Servicios de Soporte (pág. 21 del PPT) se menciona en el párrafo 3º un tiempo de contacto a los mensajes de voz en contestador de teléfono para incidencias graves de 2 horas, mientras que en el párrafo siguiente se indica un tiempo máximo de respuesta de 1 hora desde la notificación de la incidencia.**

Respuesta:

El tiempo máximo de respuesta quedará establecido en 1 hora desde el momento de la notificación de la incidencia. El tiempo máximo de diagnóstico y resolución - indicación de las medidas a adoptar, será de 3 horas. No aplica lo indicado en el 3º párrafo dónde se establece un tiempo de 2 horas para la respuesta.

**4. En el punto 12.4 Auditoría de Seguridad (pág. 26 del PPT) se indica la obligatoriedad de realizar una auditoría anual de "caja negra" y auditoría de código, por una compañía externa al adjudicatario, "para todo componente de los sistemas de información recogidos en el alcance del contrato desplegado de forma que sea accesible desde Internet". Cuando se indica "... para todo componente de los sistemas ...", ¿se entiende los correspondientes al desarrollo adjudicado o se está intentando decir para todos los sistemas desde y hacia de los que se exige la integración?**

Respuesta:

El test de intrusión se realizará a una instancia del sistema CRM desarrollado una vez desplegado en los entornos del Sergas, sobre aquellos componentes y módulos del propio sistema que resulten expuestos a Internet.

La auditoría de código afectará a todos los los módulos entregados.



**5. Se tiene acceso a la documentación de arquitectura y BBDD de las plataformas a las que se quiere integrar o se solicita solo un interfaz tipo API-Rest abierta para posteriormente seas integrada por el Departamento de Sistemas?**

Respuesta:

Es decisión del ofertante el optar por una estrategia a través de interfaces de integración directa con terceros sistemas o disponer de una API-Rest que pueda ser usada por terceros sistemas. La información técnica disponible se encuentra en referenciada en el PCAP: "...estándares técnicos definidos por el Sergas para facilitar el despliegue y operación de la solución propuesta. (<https://www.sergas.es/A-nosa-organizacion/Marcos-tecnicos-en-Tecnoloxias-da-Informacion>)."

Santiago de Compostela, 20 de septiembre de 2018

La directora general de Recursos Económicos



Mª Jesús Piñeiro Bello