

The logo for LÄBERIT, with the word "LÄBERIT" in a bold, black, sans-serif font. The letter "Ä" is replaced by a red wavy line.

MarlA Outbound Seguimiento Voz Dana

Laberit Sistemas S.L.

Oferta 42200OMN-MPA-A:

Fecha 1 abril 2025

ÍNDICE

1. CONTROL DEL DOCUMENTO.....	3
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	4
3. OBJETO.....	4
4. ALCANCE.....	5
1.1. Supuestos y límites	6
5. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN.....	8
5.1 Cronograma	8
6. COMPROMISOS LEGALES.....	9
6.1 Compromiso con el cumplimiento penal	9
6.2 Protección de datos	9
6.3 Transferencia tecnológica y documentación	10
6.4 Transferencia de conocimiento	10
6.5 Personal.....	10
6.6 Garantía.....	10
6.7 Propiedad intelectual.....	11
6.8 Limitación de la responsabilidad.....	11
6.9 Conformidad del Cliente	12
6.10 Resolución de la prestación del servicio	12
6.11 Posibles modificaciones en fases de análisis	13
7. PROPUESTA ECONÓMICA.....	14
7.1 Precio	14
7.2 Facturación propuesta.....	14
7.3 Forma de pago	14
7.4 Condiciones Generales.....	14
8. ACEPTACIÓN.....	16

1. CONTROL DEL DOCUMENTO

APRUEBA			
Rev.	Fecha	Realiza	Cambios realizados
1. A	1/04/2025	Mar Pujadas	Oferta técnica y económica

DATOS DE CONTACTO	
Responsable de Cuenta	Mar Pujadas
	+34 665 85 28 67
	mar.pujadas@omniloy.com

DATOS DEL CLIENTE	
Razón social	Laberit Sistemas, Spain, S.L.
Dirección	Av. de Catalunya, 9, Entlo, Benimaclet, 46020 Valencia
CIF	B98625940
Persona de contacto	Mariano Martínez
	670 38 46 63
	mmartinez@laberit.com

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

OMNILOY es una compañía europea pionera en la puesta en producción de agentes conversacionales de inteligencia artificial concebidos para liberar tiempo clínico y ofrecer al paciente una experiencia omnicanal, segura y sin esperas.

Desde el punto de vista tecnológico, disponemos de conectores certificados para las principales plataformas HIS/EHR, interoperabilidad en tiempo real mediante HL7 FHIR y una capa propia de LLMOps que asegura trazabilidad clínica, cumplimiento regulatorio alineado con RGDP, cifrado de datos personales y control de alucinaciones, tanto en despliegues cloud europeos como on premise.

La implantación de OMNILOY permite resolver de forma autónoma hasta más de tres cuartas partes de las llamadas, liberar varias horas diarias de tiempo médico dedicado a documentación y alcanzar el retorno de la inversión en menos de un año, todo ello elevando la satisfacción del paciente con un servicio multilingüe y disponible 24x7.

Este conjunto de características posiciona a OMNILOY como una solución integral capaz de optimizar la atención sanitaria, mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción tanto de profesionales como de pacientes.

3. OBJETO

Desarrollar e implantar MarIA, un asistente virtual de voz impulsado por Inteligencia Artificial que realice llamadas salientes de seguimiento en castellano y proporcione un registro estructurado de los resultados con el fin de hacer un seguimiento a las personas afectadas por la DANA del 29 de octubre de 2024 y evaluar el impacto del Trastorno de Estrés Postraumático en personas adultas.

Para ello, la solución integrará IA, procesamiento del lenguaje natural y aprendizaje automático con las siguientes capacidades:

1. Interacción personalizada

- a. Saludo inicial a personalizar por el cliente.
- b. Conducción de la entrevista conversacional predefinida, aceptando respuestas dicotómicas o de escala y ofreciendo aclaraciones si se solicitan.

2. Captura y estructuración de la información

- a. Transcripción automática de la conversación con LLM clínico entrenado en castellano y para el caso de uso específico.

- b. Normalización de respuestas (p. ej., “nunca”, “a veces”, “siempre”) y clasificación de comentarios abiertos.
- c. Síntesis de un resumen clínico y etiquetado conforme a estándares de historia clínica.

3. Entrega de resultados y cumplimiento normativo

- a. Visualización de estado de la llamada y respuestas categorizadas.
- b. Almacenamiento seguro de audio y textos, cumpliendo RGPD y LOPD-GDD.

Con estas funciones, MarIA optimiza la atención sanitaria, reduce la carga operativa del personal y mejora la experiencia tanto de profesionales como de pacientes.

4. ALCANCE

El alcance de esta oferta es desarrollar e implantar **MarIA asistente virtual (AV)** de voz, de manera que permita realizar llamadas salientes en castellano (o en idioma a elegir) para recoger las respuestas y las transcripciones de las llamadas. El asistente tendrá acceso al nombre completo, edad y teléfono de la persona que contacta, facilitados por la Consellería de Sanidad a través de la Dirección General de Salud Mental de la Generalitat Valenciana.

A continuación, se detalla un posible guion (a concretar con el equipo):

"Hola, soy María. Estoy llamando de la Consellería de Sanidad. Quería comprobar que hablo con {nombre completo} ... ¿Es usted? Le estamos llamando de la Dirección General de Salud Mental de la Generalitat Valenciana. Estamos realizando un estudio para evaluar el impacto del Trastorno de Estrés Postraumático en personas adultas afectadas por la DANA del 29 de octubre de dos mil veinticuatro. Su participación es muy importante para orientar a futuras acciones de apoyo psicológico y será registrada para ser analizada posteriormente. El cuestionario tomará menos de 5 minutos. ¿Desea continuar?"

Durante la conversación, MarIA guiará al participante a través de un breve cuestionario dividido en tres bloques. En el primero, se le formularán preguntas sobre sus reacciones emocionales en el último mes, con respuestas de tipo “sí” o “no”:

- ¿Ha tenido pesadillas sobre el suceso o lo ha recordado cuando no quería?
- ¿Se ha esforzado en evitar pensar en el suceso o situaciones que se lo recuerden?
- ¿Se ha sentido en constante alerta, asustado o sobresaltado fácilmente?

- ¿Se ha sentido insensible o desconectado de otras personas, actividades o su entorno?
- ¿Se ha sentido culpable o incapaz de dejar de culparse a usted mismo o a otros?

En el segundo bloque, se abordarán cuestiones relacionadas con el estado de ánimo y la ansiedad en las últimas dos semanas, donde la persona podrá responder con una escala de frecuencia: Nunca, Varios días, Más de la mitad de los días o Casi todos los días.

- ¿Con qué frecuencia ha tenido poco interés o placer en hacer las cosas?
- ¿Con qué frecuencia se ha sentido desanimado, deprimido o sin esperanza?
- ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso, angustiado o muy tenso?
- ¿Con qué frecuencia le ha costado dejar de preocuparse o controlar su preocupación?

Por último, se incluirá una pregunta abierta en la que el participante podrá expresar con sus propias palabras cómo se ha sentido o qué ha estado pensando tras el evento, compartiendo lo que considere importante sobre su vida cotidiana, emociones o relaciones.

Durante toda la conversación, MarIA es capaz de realizar aclaraciones automáticas si detecta dudas o pausas en la respuesta del participante. Por ejemplo, ante un silencio prolongado o una respuesta confusa, el asistente puede añadir: “No hay respuestas correctas o incorrectas. Le preguntamos solo para entender mejor cómo se ha sentido. ¿Le gustaría que repita la pregunta?”. Este enfoque conversacional con inteligencia contextual mejora la comprensión, genera confianza y aumenta la fiabilidad de los datos recogidos.

Una vez consumidos los minutos contratados, el entregable es un archivo CSV con las respuestas recogidas y las transcripciones de las entrevistas realizadas. Las llamadas se efectuarán por tandas aproximadas de 100 personas, y el objetivo es que cada participante sea contactado una única vez, salvo en los casos en que la llamada se interrumpa antes de finalizar el cuestionario, en cuyo caso el asistente podrá retomarla desde el punto en que quedó.

<https://demo.voice.app.omniloy.com/>

4.1 Supuestos y límites

Para la correcta ejecución del proyecto/servicios y la validez del alcance, esfuerzo y costes planteados en esta oferta, se establecen los siguientes supuestos y límites:

4.1.1 Supuestos

Se consideran ciertos los siguientes aspectos para la ejecución del proyecto:

- Disponibilidad de los recursos necesarios en los tiempos acordados.
- Participación activa del cliente en las reuniones, validaciones y toma de decisiones en los plazos establecidos.
- Acceso oportuno a la información, herramientas, entornos y sistemas requeridos para el desarrollo del proyecto.
- No existen cambios regulatorios, tecnológicos o de negocio que impacten significativamente el alcance definido.
- No se requieren desarrollos o funcionalidades adicionales a las descritas en el alcance del proyecto.

4.1.2 Límites

Los siguientes aspectos quedan fuera del alcance de esta oferta y, en caso de ser requeridos, podrán implicar una revisión de costes y plazos:

- Soporte 24x7
- Modificaciones significativas en los requisitos o en la estrategia del proyecto después de la firma de la oferta.
- Integraciones con sistemas o herramientas no especificadas en el alcance inicial.
- Cambios en la disponibilidad de recursos clave que puedan afectar la planificación y ejecución del proyecto.
- Costes asociados a licencias, infraestructuras o herramientas de terceros, salvo que se indique expresamente en la oferta.
- Soporte o mantenimiento posterior a la entrega del proyecto, salvo que se contemple en un acuerdo adicional.

5. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN

5.1 Cronograma

5.1.1 Cronograma detalle

Este cronograma tiene carácter orientativo y podrá ajustarse en función del volumen real de pacientes o la carga de trabajo existente en el momento de la firma de la oferta.

El calendario de ejecución se activará una vez que Omniloy haya recibido todos los datos necesarios para configurar MarIA e iniciar las llamadas salientes.

	Cronograma					
	1	2	3	4	5	6
Configuración de MarIA a las preguntas deseadas						
Configuración datos de entrada y escalado de llamadas						
Lanzamiento de llamadas y registro en BBDD						
Recopilación de datos para creación de CSV a entregar						

6. COMPROMISOS LEGALES

6.1 Compromiso con el cumplimiento penal

En **OMNILOY** somos conscientes de la importancia del desarrollo e implantación de sistemas documentados de gestión de prevención y control de la comisión de infracciones penales, y por este motivo, se ha implantado un Sistema de Cumplimiento Penal.

Se ha elaborado un Código Ético que contempla los principios y valores fundamentales de la empresa en relación con la cultura de cumplimiento, así como el compromiso con la sociedad y sus valores democráticos, estos principios se aplicarán de forma interna y externa a efectos de terceros.

Al igual que nosotros, **LÄBERIT** reconoce de forma recíproca la importancia y relevancia de la prevención de la comisión de infracciones a través de mecanismos de control interno; comprometiéndose de forma expresa a no realizar ni consentir que se realicen por las personas bajo su dirección o supervisión, ni directa ni indirectamente, ninguna de las infracciones penales atribuibles a las personas jurídicas.

Este compromiso genera una confianza legítima de cumplimiento que aumentará la confianza y la seguridad en todas las transacciones comerciales y contratos, lo que supone un beneficio conjunto para todos.

6.2 Protección de datos

Los acuerdos en materia de protección de datos de carácter personal quedan regulados por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y demás normativa de protección de datos que, en cada momento, resulte de aplicación. En virtud de dicha normativa se procederá al tratamiento de los datos conforme con dicho reglamento, en el caso de tener que acceder a datos de carácter personal, se procederá a la firma de los consiguientes “Contratos de Encargo de Tratamiento de Datos” y donde se establecerán las distintas obligaciones entre el RESPONSABLE y el ENCARGADO DE TRATAMIENTO.

Además, las partes acuerdan no divulgar ni utilizar, con fines distintos a los derivados de esta oferta, ningún documento ni cualquier otra información intercambiada por las mismas durante la realización de las actividades, presentaciones, reuniones, objeto de

esta oferta, de manera verbal o escrita, directa o indirecta, así como Know-How, resultados, técnicas, procesos, cualquier estudio o análisis obtenido como consecuencia del citado intercambio.

6.3 Transferencia tecnológica y documentación

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este contrato, **OMNILOY** se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por **LÄBERIT**

a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

6.4 Transferencia de conocimiento

Todos los productos o servicios prestados en el marco del contrato deberán ser convenientemente documentados con el fin de facilitar la transferencia de conocimiento. Los mecanismos, procedimientos, herramientas, etc. se definirán junto con **LÄBERIT** de forma que se garantice la independencia de este con respecto a **OMNILOY**.

6.5 Personal

Dentro del término de dos años, las partes acuerdan no solicitar, reclutar o emplear a ningún empleado de **OMNILOY** que haya participado en los proyectos y/o servicios a desarrollar.

6.6 Garantía

OMNILOY garantizará por **seis meses** los productos derivados de la presente oferta, a contar desde la fecha de libración de estos, obligándose a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables al propio **OMNILOY**.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

Productos de terceros

Los productos de terceras empresas que forman parte de esta oferta están garantizados por los propios fabricantes de estos, y serán ellos los responsables de su correcto funcionamiento, según lo establecido por la legislación vigente. No obstante, **OMNILOY** se compromete a participar en las gestiones oportunas frente dichas empresas, con el fin de acelerar los procesos de garantía.

OMNILOY no se hace nunca responsable del correcto funcionamiento de aquel software de terceros licenciado a nombre de **LÄBERIT**

6.7 Propiedad intelectual

OMNILOY es el único propietario de la aplicación software. Esta licencia es sólo una cesión de uso realizada sin exclusividad, que habilita para el uso de la aplicación sin limitación territorial alguna, que tiene una duración indefinida, en tanto ninguna de las partes decida revocar los derechos y que únicamente permite el uso y ejecución de la aplicación de la forma pactada.

En ningún momento el prestador otorga derecho de propiedad sobre el software, sino que cede el derecho de uso del mismo en las condiciones descritas en esta licencia, no entendiéndose en ningún caso que se habilite para su reproducción y difusión pública, cesión, venta, alquiler o préstamo, comprometiéndose a no ceder su uso parcial o total de ninguna forma, así como a no divulgar, publicar, ni poner de ninguna otra forma a disposición de otras partes. A título enunciativo, pero no limitativo, todos los logotipos, nombres comerciales, contenidos sonoros, audiovisuales, señales y signos, incluidos en la aplicación, se encuentran protegidos por los derechos de propiedad intelectual e industrial de sus respectivos dueños, por lo que queda terminantemente prohibido que el usuario del software pueda descompilar, reproducir, copiar, modificar o manipular de ningún otro modo cualquiera de los contenidos de la aplicación, en su totalidad o en parte, así como modificarlo, ya sea en su apariencia externa como en su funcionamiento operativo.

6.8 Limitación de la responsabilidad

OMNILOY no se hace responsable en ningún caso frente al **LÄBERIT** o terceros por los daños indirectos, lucro cesante, pérdida de beneficio, etc., derivados de la ejecución de los servicios realizados en virtud de la presente oferta.

OMNILOY solo responderá por daños directos efectivamente causados y cuantificables económicamente que sean demostrados por la parte perjudicada, estableciendo como

límite máximo de responsabilidad el importe de los servicios prestados en virtud de la presente oferta.

6.9 Conformidad del Cliente

Se considerarán válidas a efectos de prueba de aceptación de trabajo por parte de **LÄBERIT**, todas las comunicaciones realizadas por el personal de las partes, por los medios habituales de comunicación, e-mail, actas o cualquier otro sistema que sea habitualmente utilizado.

Las comunicaciones realizadas entre las partes sin que conste por el mismo medio rechazo de lo propuesto en ellas serán prueba de aceptación de su contenido.

A los treinta días de que el **LÄBERIT** sea requerido para que acepte los servicios prestados sin que se haya hecho y sin que en dicho plazo conste un informe técnico independiente con las razones que justifiquen su negativa se entenderá a todos los efectos que los servicios han sido debidamente prestados y aceptados.

OMNILOY no se hace nunca responsable del correcto funcionamiento de aquel software de terceros licenciado al **LÄBERIT**.

6.10 Resolución de la prestación del servicio

En caso de incumplimiento por una de las partes de cualquiera de las obligaciones que le corresponden en virtud de esta oferta, la otra parte tendrá la facultad de resolverlo unilateralmente, si transcurrido un mes desde que se haya requerido fehacientemente a la parte incumplidora para que subsane tal incumplimiento, esta subsanación no se ha producido. Esta resolución unilateral procederá incluso en el caso de cumplimiento posterior a la expiración del plazo de un mes señalado más arriba.

Sin perjuicio de lo anterior, el **LÄBERIT** podrá resolver unilateralmente la presente oferta, mediante preaviso a **OMNILOY** con al menos 15 días a la fecha de efectiva resolución, que deberá notificarse por escrito mediante carta certificada con acuse de recibo o burofax, en los siguientes casos:

- El incumplimiento por **OMNILOY** de lo establecido en la estipulación sobre confidencialidad y protección de datos.
- El incumplimiento por **OMNILOY** de lo establecido en la estipulación sobre cesión del contrato.

6.11 Posibles modificaciones en fases de análisis

La solución definitiva no tiene porqué ceñirse estrictamente a lo planteado en esta propuesta, sino que podrá modificarse o adaptarse según las necesidades que se concreten y establezcan durante la fase de análisis, siempre según el acuerdo marcado por **LÄBERIT** y aceptado por **OMNILOY**.

Una modificación en el alcance de esta oferta, fruto de la fase de análisis, podría llevar a generar una nueva oferta donde se recogieran las nuevas necesidades.

7. PROPUESTA ECONÓMICA

7.1 Precio

El precio estimado asciende a **SIETE MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO EUROS (7434,00 €)**, IVA no incluido.

En caso de tener que desglosar precios, usar el siguiente formato:

Concepto	Precio/unidad
Set-up (Puesta en marcha de la herramienta)	0€
Acceso a la herramienta con la cantidad de llamadas pactadas durante 7 meses.	7434€
TOTAL BASE IMPONIBLE	7434€

Los precios anteriores no tienen aplicado el IVA correspondiente.

De necesitar una mayor cantidad de llamadas se cobrarán siguiendo la siguiente tabla:

Concepto	Ud.	Precio/unidad	Importe
Llamada adicional	1	3€	3€

Los precios anteriores no tienen aplicado el IVA correspondiente.

7.2 Facturación propuesta

Se emitirá una factura mensual.

7.3 Forma de pago

Mediante transferencia bancaria a los treinta días de la fecha de factura, a la cuenta facilitada por **OMNILOY**. Cualquier otro tipo de forma de pago se pactará previamente.

7.4 Condiciones Generales

La presente oferta 42200OMN-MPA-A y los precios propuestos tendrán una validez de treinta días, aunque será susceptible de revisión y/o modificación por detección de errores o circunstancias no tenidas en cuenta en el momento de su realización, por causa de novedad legislativa, reglamentaria o convencional que afecte directa o indirectamente al contenido de

la presente oferta o de cualquiera de los parámetros tenidos en cuenta y que provoque un desequilibrio para los intereses de cualquiera de las partes.

Los precios aquí ofertados sobre licencias de software de terceros quedan sujetos a posibles variaciones que el fabricante pueda realizar sobre dicho software, en caso de producirse alteraciones, dichas variaciones se repercutirán en igual medida y proporción.

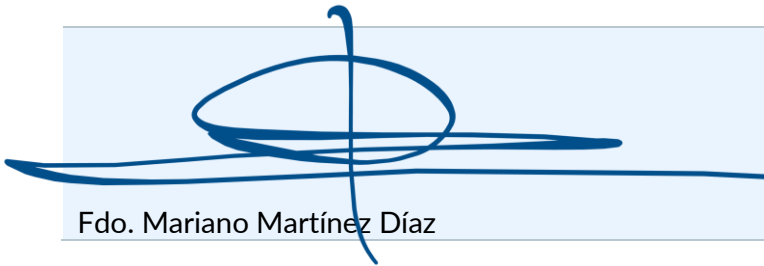
Esta propuesta invalida propuestas y/o ofertas anteriores que se hayan presentado.

8. ACEPTACIÓN

LĀBERIT ha estudiado y valorado positivamente la siguiente oferta, aceptando las condiciones anteriormente expuestas.

En aceptación de dichas condiciones se firma el presente documento, como prueba de la voluntad de **LĀBERIT** de establecer los mecanismos necesarios para el desarrollo de la oferta presentada por parte de **OMNILOY**.

Fecha de aceptación: 1 de abril de 2025



Fdo. Mariano Martínez Díaz