

MARTES 28 DE ABRIL

# DEMOCRATIZANDO LA DIGITALIZACIÓN



Santiago Paz  
Director Comercial Avalora



[linkedin.com/in/santiagopaz](https://www.linkedin.com/in/santiagopaz)

- 

**Director Comercial**  
Avalora Tecnologías de la Información  
mar. de 2018 – actualidad · 2 años y 2 meses  
Madrid y alrededores, España

---

- 

**Cofundador y Director RPA**  
Nimbul RPA Consulting  
feb. de 2018 – actualidad · 2 años y 3 meses  
Madrid y alrededores, España



RPA Automatización  
Robótica de Procesos b...

---

- 

**FOUNDING PARTNER**  
VIRTUAL OPERATIONS, S.L.  
feb. de 2015 – actualidad · 5 años y 3 meses

---

- 

**CONSULTOR RPA**  
E-volucion Estrategias de Transformación  
feb. de 2015 – oct. de 2016 · 1 año y 9 meses

---

- 

**Consulting RPA Manager**  
Cumbria FSC  
ene. de 2016 – may. de 2016 · 5 meses  
Madrid y alrededores, España

- 

**DIRECTOR SOLUCIONES TECNOLOGICAS**  
IZO  
feb. de 2014 – may. de 2014 · 4 meses

---

- 

**Socio fundador y Director General**  
iGlobal Software  
ene. de 2008 – ene. de 2014 · 6 años y 1 mes

---

- 

**Socio fundador y CEO**  
INTUITIVE,S.L.  
ago. de 2002 – nov. de 2006 · 4 años y 4 meses

---

- 

**Socio fundador y CEO**  
INTERNEXUS CTI  
abr. de 1999 – jul. de 2002 · 3 años y 4 meses

---

- 

**Fundador y CEO**  
Interactive Systems  
feb. de 1996 – abr. de 1999 · 3 años y 3 meses

---

- 

**Socio y Director de Sistemas Avanzados de Voz - IBM**  
Registro Prestaciones Informaticas, S.A. (Business Partner IBM)  
mar. de 1990 – feb. de 1996 · 6 años

1. ¿Qué es RPA as a Service (RPAaaS)?
2. Beneficios de RPAaaS.
3. ¿Cómo un servicio RPAaaS ayuda a las compañías?
4. En qué consiste un Servicio RPAaaS
5. Alcance del servicio RPA en Cloud
6. Modelo soporte RPA como Servicio
7. Proceso de comunicación y roles
8. Planificación licenciamiento
9. Servicio de Scheduling
10. Mantenimiento correctivo
11. Economics RPAaaS

A la hora de lanzar una iniciativa RPA dentro de una organización surgen una serie de dudas lógicas sobre cómo gestionar una tecnología que abarca a prácticamente toda la organización, ya sea como usuario, o como responsable del servicio

¿Por qué áreas se debe comenzar?

¿Qué procesos robotizo en cada área?

¿Cómo se monitoriza la ejecución de cada proceso? ¿Y quién la hace?

¿En qué plataforma se ejecutan los robots?



¿De quién dependen jerárquicamente los trabajadores virtuales?

¿Se requiere crear un Centro RPA global a toda la organización?

¿Cómo se gestiona la demanda de nuevos procesos a robotizar?

¿Cómo y quién configura los robots?

La Automatización Robótica de Procesos como Servicio (RPAaaS) puede tener mayores beneficios para la empresa, que la dotación de una infraestructura específica de RPA, una estrategia de eficiencias de procesos liberando a la empresa de la adquisición de licencias de software de RPA, instalación, mantenimiento y gobierno de la infraestructura necesaria y del desarrollo y operación de los robots.

En función de la complejidad de los procesos, del número de robots que se vayan a requerir y de su TMO (Tiempo Medio de Operación), los usuarios de Negocio y de operaciones pueden fácilmente ejecutar y monitorizar los procesos robotizados incrementando la productividad de sus áreas, reduciendo errores y agilizando el tiempo de ejecución, por un pago único por hora de ejecución de robot.



Menor Coste



Funcionamiento 24 x 7



No inversión (No Capex)



No Formación RPA



Infraestructura 0



Monitorización RealTime



Algunas de las muchas ventajas que ofrece este tipo de servicios son:

1. Entorno en la nube. (Azure, Google Cloud AWS,...)
2. Externalización de las tareas y gestión de los robots.
3. Reducción de tiempos de desarrollo.
4. Mantenimiento correctivo incluido.
5. Modelos mixtos de uso. (Híbridos robots en Cloud + Robots infra Cliente)
6. Soporte 24 x 7.
7. Rápida escalabilidad para puntas de servicio.
8. Optimización de los recursos de licenciamiento.
9. Pago por hora de ejecución del robot

En Avalora tenemos desplegada en nuestra infraestructura en la nube licencias de robots atendidos y desatendidos para desplegar servicios robóticos suficientes para atender a nuestros clientes 24 x 7, de forma permanente y segura.

¿Qué casos de uso o escenarios son los más proclives a ser gestionados con RPAaaS?:

- Clientes que no sepan inicialmente cómo entrar en el mundo RPA.
- No tenga claro las volúmetrías de los procesos.
- Que quieran aprender primero con Avalora para luego crear su propia infraestructura o estrategia de crear un CEAR
- Procesos de Alta volúmetría, con frecuencias puntuales.
- Operaciones que tienen un tiempo máximo de ejecución o un acuerdo de nivel de servicio (SLA) exigente.
- Picos de trabajo inesperados de extracción e inserción de datos en múltiples orígenes y destinos.
- Extensión de la capacidad productiva interna sin necesidad de aumentar el personal.

## 5 grandes Fases para acometer un proyecto de RPA as A Service

1. FASE 0 y 1: Se trabajará con el cliente para **identificar y analizar** procesos susceptibles de ser candidatos a una modalidad As A Service.

2. Fase 2: Se diseñará el entorno, el **diseño** robótico y se definirán SLA's, contingencias y modelo de operación virtualizada.

3. Fase 3: Pase a Producción en la nube de forma **auditada y progresiva**.

4. Fase 4: Go Live, **monitorización, mantenimiento correctivo y operación** virtualizada (24 x 7), puesta a disposición del cliente de **dashboards** de control de la operación robótica.

A continuación, se presentan las fases contempladas por Avalora para el desarrollo robótico, siguiendo las metodologías de los principales “software vendors”:



|                         | Fase 0<br>Preparación del entorno  | Fase 1<br>Diseño Funcional y Técnico  | Fase 2<br>Desarrollo robótico  | Fase 3<br>Puesta en Producción  | Fase 4<br>Mantenimiento   |
|-------------------------|--|---|--|---|---|
| Principales actividades | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobación de entorno e infraestructura</li> <li>Comunicaciones</li> <li>Capacidad de equipos</li> <li>Requerimientos de seguridad</li> <li>Configuración técnica UIPath</li> <li>Usuarios y acceso a aplicaciones</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y caracterización preliminar del proceso piloto</li> <li>Elaboración documentación funcional (incluye la validación por parte del cliente)</li> <li>Generación de documentación técnica robótica</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelado robótico</li> <li>Parametrización y pruebas UAT en desarrollo</li> <li>Pruebas de validación con usuarios finales</li> <li>Pruebas en entorno TEST</li> <li>Instalación del robot de producción</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Despliegue y puesta en producción</li> <li>Estabilización y soporte</li> <li>Elaboración del informe de resultados, mejoras y eficiencias obtenidas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Despliegue y puesta en producción</li> <li>Estabilización y soporte</li> <li>Elaboración del informe de resultados, mejoras y eficiencias obtenidas</li> </ul> |
| Entregables             | <ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación funcional</li> <li>Documentación técnica robótica</li> <li>Valoración inicial de mejora y eficiencia</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelado robótico</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega del proceso piloto robotizado</li> <li>Informe de resultados, mejora y eficiencias</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega del proceso piloto robotizado</li> <li>Informe de resultados, mejora y eficiencias</li> </ul>  |



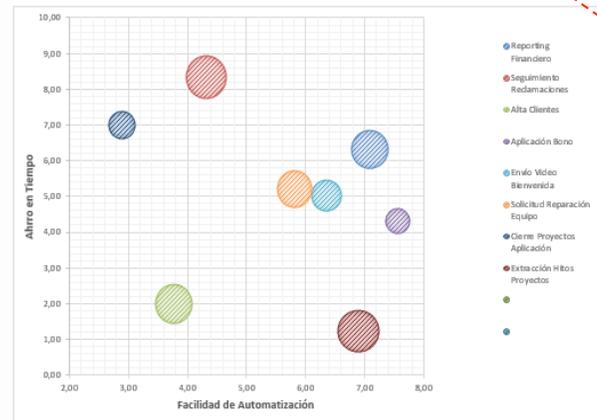
Para la implementación de las Fases 0 y 1, se debe aportar una metodología RPA que ayudará a un arranque rápido del servicio.

## 1 Detección de los procesos a robotizar

| Área             | Proceso  | Variables analizadas  | Nivel de robotización | Dificultad de Robotización |
|------------------|--|---|-----------------------|----------------------------|
| Finanzas         | FIN 1. Preparación de PGI                              |   | ●●●●●                 | MEDIA - BAJA               |
|                  | FIN 2. Confección de solicitud de compra               |   | ●●●●●                 | MEDIA - BAJA               |
|                  | FIN 3. Conciliación de albaranes                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de etapas del proceso.</li> <li>Sistemas utilizados en los procesos.</li> </ul> | ●●●●○                 | ALTA                       |
|                  | FIN 4. Confección de guías de pago de procesos         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Volumetría.</li> <li>OCR</li> </ul>  | ●●●●○                 | MEDIA                      |
| Legal            | LEGAL 1. Registro de causas nuevas                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente ligero/pesado (CITRIX)</li> </ul>  | ●●●●○                 | MEDIA - ALTA               |
|                  | LEGAL 2. Comunicación de procesos nuevos               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de casuísticas de negocio.</li> </ul>   | ●●●●○                 | BAJA                       |
|                  | LEGAL 3. Recepción de notificaciones de otras regiones | <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de entradas.</li> <li>Excepciones detectadas.</li> </ul>                        | ●●●●○                 | MEDIA                      |
|                  | LEGAL 4. Elaboración de Informe fáctico                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructuración datos de entrada.</li> <li>Grado de interacción con humanos.</li> </ul> | ●●●●○                 | MEDIA                      |
|                  | LEGAL 5. Solicitud de documentación para defensa       |   | ●●●●○                 | BAJA                       |
| Recursos Humanos | RRHH 1. Recibo impreso de pago de nómina               |   | ●●●●●                 | MEDIA                      |
|                  | RRHH 2. Justificantes de pago                          |   | ●●●●●                 | MEDIA                      |
|                  | RRHH 3. Ajuste de pago de nóminas                      |   | ●●●●●                 | MEDIA                      |

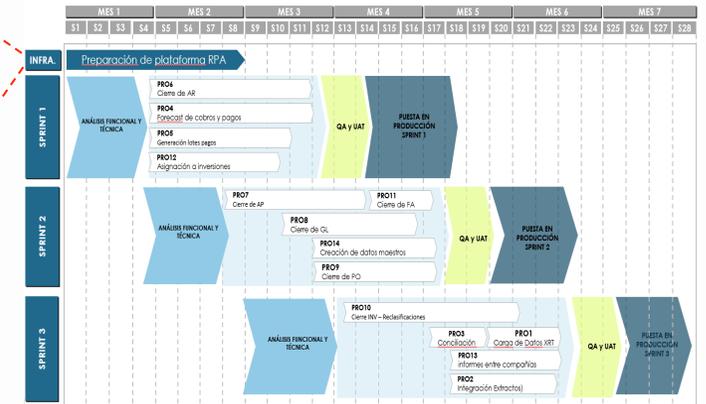
○○○○ No robotizable   ●○○○ Poco robotizable   ●●○○ Parcialmente robotizable   ●●●○ Muy robotizable   ●●●● Totalmente robotizable

## 2 Selección y priorización de las oportunidades



ILUSTRATIVO

## 3 Planificación de las oportunidades y agrupación en sprints



El levantamiento se realizará en contacto directo con los Unidades de Negocio que actualmente ejecutan los procesos, mediante **workshops, entrevistas, o plantillas** de solicitud.

La OE analizará y recogerá en detalle la ejecución actual del proceso.

Se definirán una serie de KPIs claros, tanto económicos, como funcionales, para determinar qué procesos se robotizan con prioridad.

También se definirá quiénes serán los aprobadores dentro del proceso.

Teniendo en cuenta los recursos disponibles a nivel infraestructura, licencias, personal técnico, etc., se planificarán los desarrollos de los procesos seleccionados

Estos procesos se asignarán a los equipos de desarrolladores que se considere en función de la disponibilidad

El alcance del servicio incluye las siguientes actividades:

- Creación de un tenant específico para cada cliente.
- Definición, parametrización y despliegue de los recursos necesarios y acordados sobre la infraestructura de Microsoft Azure.
- Servicio Administrado en entorno RPA as a Service (RPAaaS).

## Creación del Tenant

Básicamente un Tenant es la cuenta que se configura en el portal de Azure para la organización. Estos Tenants funcionan como contenedores individuales y son identificados con un subdominio bajo el dominio “onmicrosoft.com”.

**Definición, Parametrización y despliegue.** Los componentes mínimos necesarios para llevar a cabo los servicios de RPAaaS son:

**VPN:** Azure VPN Gateway conecta las redes locales a Azure a través de VPN de sitio a sitio, de forma muy parecida a cómo configura una sucursal remota y se conecta a ella. La conectividad es segura y usa los protocolos estándar del sector, el protocolo de seguridad de Internet (IPsec) y el intercambio de claves por red (IKE).

**Máquinas virtuales:** La tecnología de Azure permite implementar máquinas virtuales que tengan hasta 128 v CPU y 6 TB de memoria con hasta 3,7 millones de operaciones IOPS por máquina virtual en almacenamiento local. Aproveche redes de hasta 30 Gbps en Ethernet y 100 Gbps en InfiniBand. Las máquinas ofrecidas para el servicio de RPAaaS dentro del contrato estándar de Avalora son máquinas con la siguiente configuración:

- Standard D2 v3 (2 vcpu, 8 GiB de memoria con disco duro HDD).

Dependiendo de la criticidad del servicio pueden ser máquinas con la siguiente configuración:

- Standard E2 v3 (2 vcpu, 16 GiB de memoria con disco duro básico SDD)

## Servicio Administrado en entorno RPA as a Service

Avalora ofrece a sus clientes un servicio administrado de infraestructura RPA as a Service, el cual consta de los siguientes ítems tecnológicos:

**Plataforma Cloud:** La infraestructura se monta sobre el entorno virtualizado de Azure sobre el Tenant de Avalora:

El nivel de seguridad sólo permite conexiones entre la red privada de Avalora, por lo que el acceso remoto a la máquina sólo está permitido en este sentido. Para cada cliente/proyecto, Avalora habilitará las comunicaciones necesarias para llevar a cabo el servicio, limitando a los puertos que se requieran, como son:

- Conexión mediante el cliente VPN facilitado por el cliente para la conexión a los recursos necesarios para llevar a cabo la labor de los robots.
- Conexión a los recursos fuera del cliente para llevar a cabo las navegaciones y tareas robotizadas, en aplicaciones externas al cliente necesarias para el proceso robotizado **(Si Aplica)**
- Cualquier otra conexión facilitada por el cliente que se requiera para el proceso.

### IMPORTANTE

- Avalora ofrece este servicio para desarrollos RPA realizados directamente por Avalora o por equipos de desarrollo conjuntos del cliente y Avalora.
- En caso de querer operar desarrollos RPA de terceras partes, en la infraestructura RPA en Cloud de Avalora, ofrecemos un servicio de auditoría de código y de PDD's realizado por consultores senior RPA de Avalora. **(3 días)**

## Alcance soporte y mantenimiento

La prioridad de las incidencias indica la pauta a seguir en el soporte del servicio en cuanto a la secuenciación o tratamiento en paralelo de las incidencias y el esfuerzo dedicado para la resolución de estas y la recuperación de los servicios afectados.

La prioridad podrá modificarse durante el ciclo de vida de la incidencia para adaptarse al entorno cambiante y lograr el cumplimiento de los SLA.

La prioridad surge como resultado del cruce de la valoración de impacto y urgencia bajo los criterios anteriormente descritos, tal y como se expresa en la siguiente tabla:

| PRIORIDAD | URGENCIA     |            |            |            |
|-----------|--------------|------------|------------|------------|
| IMPACTO   | Crítico      | Alta       | Media      | Baja       |
| Crítico   | Crítica (P1) | Alta (P2)  | Alta (P2)  | Media (P3) |
| Alto      | Alta (P2)    | Alta (P2)  | Media (P3) | Media (P3) |
| Medio     | Alta (P2)    | Media (P3) | Media (P3) | Baja (P4)  |
| Bajo      | Media (P3)   | Media (P3) | Baja (P4)  | Baja (P4)  |

## Asignación prioridades incidencia

La priorización de incidencias se basa en dos factores fundamentales:

- Impacto: Se refiere a la severidad de una incidencia en términos de negocio. Se identifica con el grado en que la incidencia afecta a las operaciones y la imagen del negocio.
- Urgencia: Se refiere a la velocidad necesaria para resolver una incidencia que afecta a un servicio o alguno de sus componentes en un momento concreto.

## Tiempos de respuesta y resolución incidencia

Se definen los siguientes conceptos relativos a los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias:

**Tiempo de respuesta (TR):** plazo desde que AVALORA es notificado (tiempo de comunicación (TC)) de una nueva Incidencia, hasta que se comienza a trabajar sobre el incidente, efectuando la extracción de logs, identificación del origen del incidente, requiriendo información adicional y asignación del RPA Support.

**Tiempo de diagnóstico (TD):** es el tiempo establecido desde el tiempo de respuesta, hasta la propuesta de una solución para la aprobación por parte del cliente, de las acciones sugeridas.

### Tiempo de resolución: (TS)

*·Resolución alternativa (TSA): plazo desde que AVALORA propone una solución a la Incidencia, hasta que se restablece el servicio mediante dicha solución transitoria.*

*·Resolución definitiva (TSD): plazo desde que AVALORA propone la solución definitiva hasta el restablecimiento total del servicio.*

*\*(Observación: Se medirán los impactos de las soluciones aplicadas, esto quiere decir que toda incidencia derivada de la resolución de algún otro incidente se computará este tiempo al tiempo de resolución de la incidencia que generó esta segunda)*

Los tiempos de respuesta y resolución de incidencias quedan detallados en el cuadro siguiente

| Prioridad | Tiempo de respuesta (TR)  | Tiempo de resolución (TS)                              |
|-----------|---|--|
| Crítica   | Respuesta de soporte dentro de los 15 minutos posteriores a la notificación/registro incidencia | Resolución de la incidencia dentro de 1 hora tras TR   |
| Alta      | Respuesta de soporte dentro de los 15 minutos posteriores a la notificación/registro incidencia | Resolución de la incidencia dentro de 2 horas tras TR  |
| Media     | Respuesta de soporte dentro de los 30 minutos posteriores a la notificación/registro incidencia | Resolución de la incidencia dentro de 8 horas tras TR  |
| Baja      | Respuesta de soporte dentro de las 2 horas posteriores a la notificación/registro incidencia    | Resolución de la incidencia dentro de 24 horas tras TR |

## Roles y Actividades

El cliente dispondrá de un punto único de comunicación (SPOC) a nivel operativo y a nivel de gestión servicio

A nivel de seguimiento del servicio hace falta el rol de **Service Manager/Service Delivery Manager**.

Se define de forma univoca dichos canales de comunicación, así como las personas que realizarán dichos roles (**Operational SPOC y Service Management SPOC**) dentro de AVALORA y del cliente tanto para horario laboral como para 24x7.

El **RPA Supervisor** será la persona encargada de AVALORA, de canalizar las peticiones de servicio y de supervisar y controlar los Niveles de Servicio acordados.

Sus funciones serán:

1. Gestionar incidencias y/o peticiones para transmitir las necesidades y requisitos generales del cliente.
2. Revisar la categorización de las incidencias y/o averías dentro de las categorías definidas en el servicio.
3. Priorizar las peticiones.
4. Revisar y validar los entregables del servicio.
5. Controlar la continuidad de los servicios y el cumplimiento de los niveles acordados en el SLA.
6. Controlar la calidad de los servicios a través de los informes periódicos de control de servicio
7. Coordinar las propuestas de mejora de los servicios y hacer una revisión semestral de la curva de mejora del servicio.

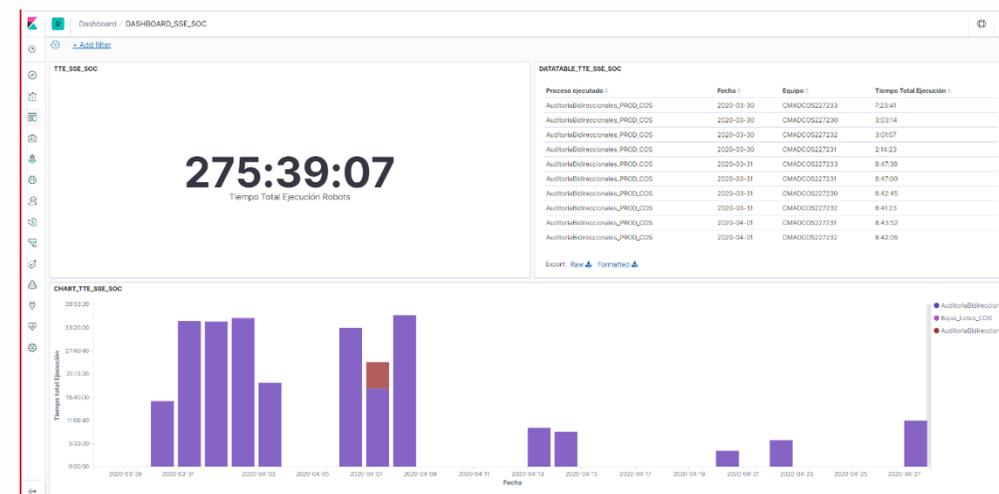
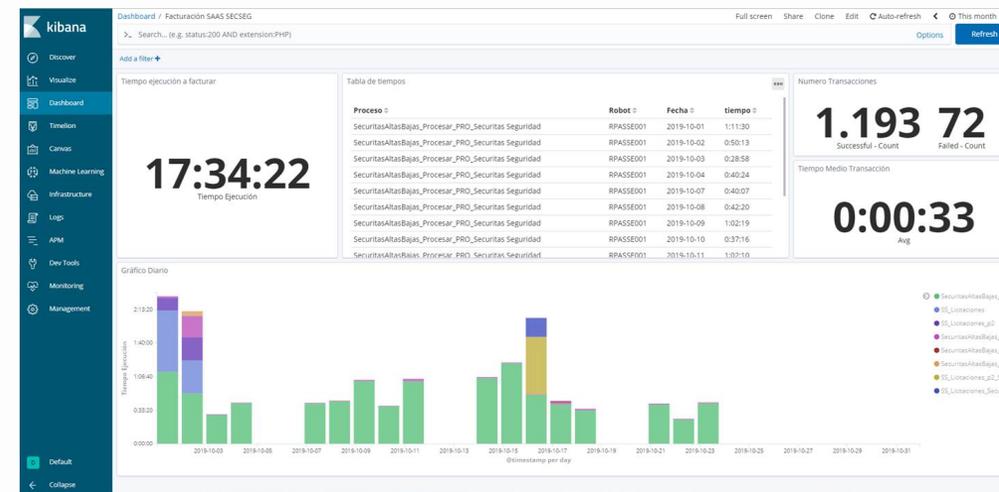
## Planificación Servicio

Las licencias que ofrece Avalora para el servicio de PPAaaS a sus clientes, son licencias de UiPath que se comparten entre los diferentes clientes, permitiendo llegar a un uso de precio hora muy interesante para nuestros clientes.

Para ello, es necesario realizar junto con el cliente una **revisión y planificación** de la planta instalada para el dimensionamiento mínimo de las licencias de la plataforma de Avalora.

Esta revisión permite a Avalora no incurrir en un sobredimensionamiento de la plataforma, manteniendo los precios acordados o incluso mejorando los existentes.

Las reuniones de planificación se llevarán a cabo al inicio del servicio y se intentará realizar una planificación en el que el principal objetivo es calcular el número de licencias mínimo que se van a necesitar con vistas a 1 año. El contrato con UiPath permite el crecimiento en cualquier momento, sin embargo, el decrecimiento de licencias no está permitido hasta la renovación anual siguiente.



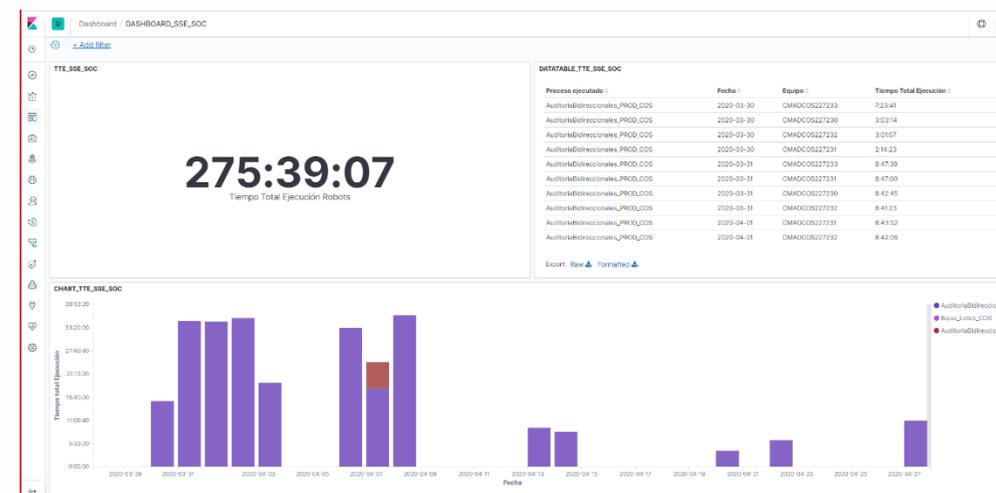
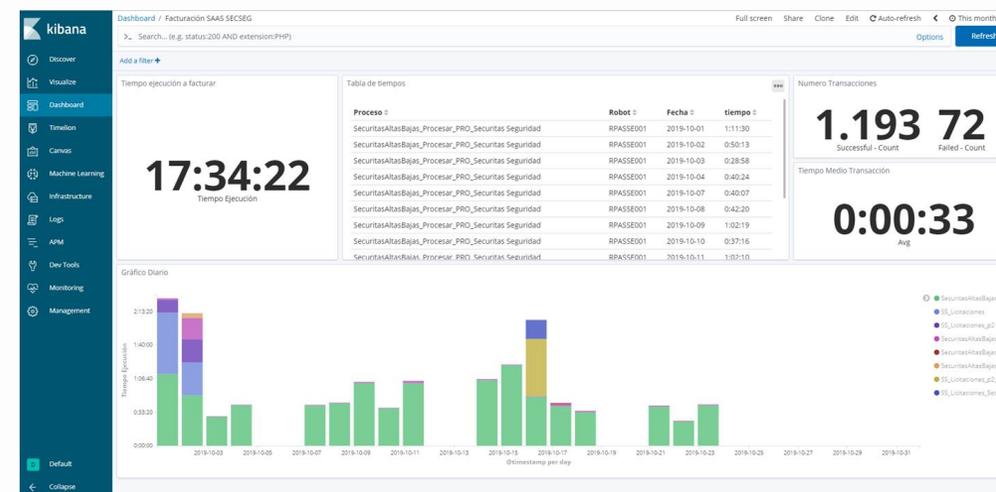
## Planificación Servicio

Las licencias que ofrece Avalora para el servicio de PPAaaS a sus clientes, son licencias de UiPath que se comparten entre los diferentes clientes, permitiendo llegar a un uso de precio hora muy interesante para nuestros clientes.

Para ello, es necesario realizar junto con el cliente una **revisión y planificación** de la planta instalada para el dimensionamiento mínimo de las licencias de la plataforma de Avalora.

Esta revisión permite a Avalora no incurrir en un sobredimensionamiento de la plataforma, manteniendo los precios acordados o incluso mejorando los existentes.

Las reuniones de planificación se llevarán a cabo al inicio del servicio y se intentará realizar una planificación en el que el principal objetivo es calcular el número de licencias mínimo que se van a necesitar con vistas a 1 año. El contrato con UiPath permite el crecimiento en cualquier momento, sin embargo, el decrecimiento de licencias no está permitido hasta la renovación anual siguiente.



Volumetrías informadas del Proceso de Auditoría de Alarmas Bidireccional, de 75.000 casos anuales y un TMO máximo de 20'  
 Escenario 1 con 5 días de operación semanal y entre 10 y 12 horas de operación diarias.  
 Se estima un TMO mínimo de 4'.

| Volumetría anual (Eventos)         | Volumetría Cuatrimestral (Eventos) | Tiempo Medio de Operación del Proceso (minutos) |      | Tiempo Ejecución Proceso por Cuatrimestre (Horas) |          |
|------------------------------------|------------------------------------|---|------|---|----------|
|                                    |                                    | Min.  | Máx. | Min.  | Máx.     |
| 75.000                             | 25.000                             | 4   | 20   | 1.666,67  | 8.333,33 |
| Días de Operación (Semana)         | 5                                  | <b>Robots necesarios</b>                        |      |   |          |
| Horas de Operación diarias         | 10                                 |   |      | Min.  | Máx.     |
| Horas de Operación cuatrimestrales | 800                                |   |      | 2,08  | 10,42    |
| Volumetría anual (Eventos)         | Volumetría Cuatrimestral (Eventos) | Tiempo Medio de Operación del Proceso (minutos) |      | Tiempo Ejecución Proceso por Cuatrimestre (Horas) |          |
|                                    |                                    | Min.  | Máx. | Min.  | Máx.     |
| 75.000                             | 25.000                             | 4   | 20   | 1.666,67  | 8.333,33 |
| Días de Operación (Semana)         | 5                                  | <b>Robots necesarios</b>                        |      |   |          |
| Horas de Operación diarias         | 12                                 |   |      | Min.  | Máx.     |
| Horas de Operación cuatrimestrales | 960                                |   |      | 1,74  | 8,68     |

En los tiempos de gestión no se han tenido en cuenta posibles errores de comunicación entre el Robot y el Panel de gestión, lo que podría incrementar el número de robots necesarios para llevar a cabo las gestiones

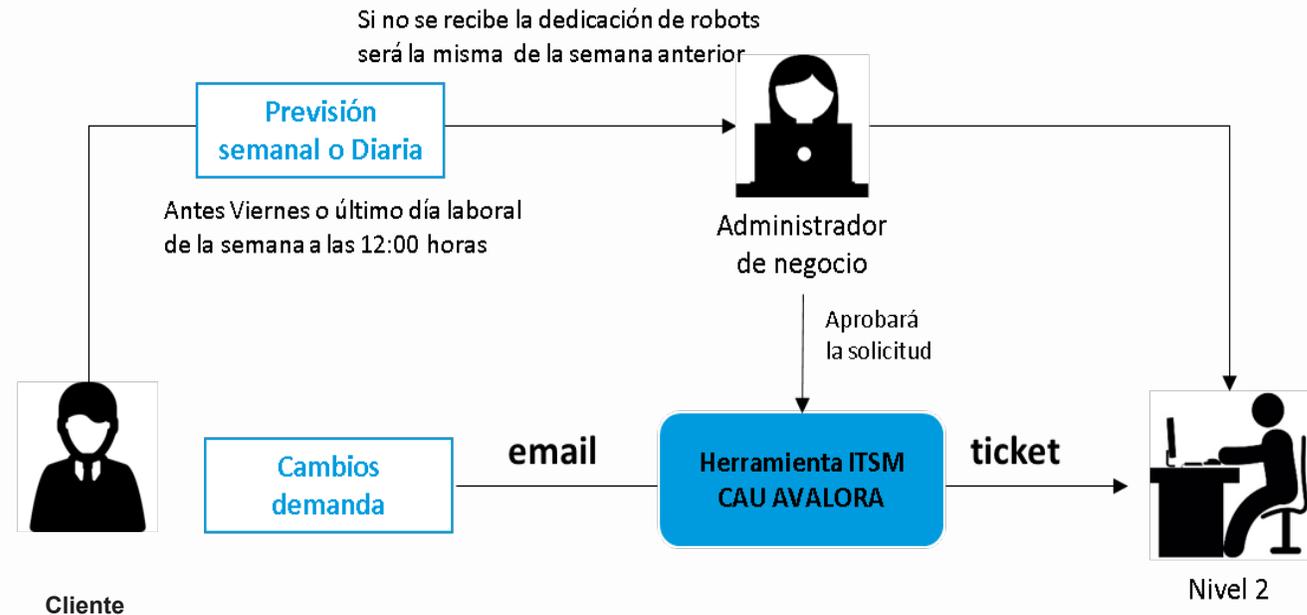
## Servicios de SCHEDULING

El Servicio de Scheduling (cómo se realizan peticiones, canales de comunicación, necesidad de anticipar cambios de demanda / prioridades, procesos de fijación de prioridades...) se propone al cliente para garantizar el dimensionamiento de la fuerza de trabajo robotizada.

Es necesario establecer las prioridades generales que requiere cada uno de los robots, no sólo de manera individual sino en su conjunto.

Para ello se establecerá juntamente con el cliente un orden de prioridades que vendrá establecido por:

- Restricciones horarias (tanto de comienzo, como de final, como de funcionamiento) en las que debe funcionar cada robot.
- Horas que cada robot tiene que estar funcionando para dar respuesta a su demanda.
- Volumetrías de casos que tiene que gestionar cada robot.
- Otros factores que pueden influir en la prioridad que serán establecidos por el cliente



## Servicios de mantenimiento correctivo

En los costes de Pago por uso y Servicio Administrado de la plataforma RPAaaS están incluido los servicios de mantenimiento correctivo del sistema robotizado\*.

Dentro del servicio de mantenimiento, están incluidos los siguientes ítems:

1. Atención, diagnóstico y resolución de incidencias en sistemas operativos y en las plataformas virtuales que soportan el proceso robotizado.
2. Realización de los cambios necesarios sin modificación del proceso (tuning) para la solución de incidencias.
3. Restauración de los servicios ante problemas sin solución inmediata.
4. Control, recepción y centralización de peticiones y consultas de soporte y mantenimiento a suministradores de la plataforma Robotizada.
5. Elaboración de informes internos sobre incidencias en la plataforma RPA.

\*Los **mantenimientos correctivos** están sujetos a un máximo de **horas anuales** desde la contratación del servicio para todo el conjunto de robots.

\*\* Queda fuera del alcance del **mantenimiento correctivo** los cambios en el proceso, reflejados en el documento de definición funcional, denominado PDD, y cualquier cambio que suponga un cambio mayor que requiere rehacer parcial o totalmente el robot. Este tipo de servicio corresponde a los **mantenimientos evolutivos** que irán asociados con el desarrollo, garantía y mantenimiento de cada robot.

Valoración en modalidad de RPAaaS administrado:

## Consumos fijos:

| Producto                     | Unidades | Facturación | Importe |
|------------------------------|----------|-------------|---------|
| VPN Gateway*                 | 1        | Mensual     |         |
| RPA Service Support (24x7)** | 1        | Mensual     |         |
| Servicio Scheduling          | 1        | Mensual     |         |

## Consumos variables:

| Producto        | Unidades               | Facturación | Importe |
|-----------------|------------------------|-------------|---------|
| RPAaaS Atendido | Hasta 50 horas/mes     | Hora        |         |
| RPAaaS Atendido | De 51 a 100 horas/mes  | Hora        |         |
| RPAaaS Atendido | De 101 a 150 horas/mes | Hora        |         |
| RPAaaS Atendido | > 150 horas/mes        | Hora        |         |

\*Los consumos de VPN Gateway son variables, pero se asumen las desviaciones en el consumo de hasta un 20% al alza.

\*\*Los costes de Service Support se dimensionan según la fuerza de trabajo robotizada a gestionar y número de robots. En función de la volumetría analizada y facilitada por el cliente y auditada por Avalora. Se ofrece el servicio mínimo disponible por Avalora.

Valoración en modalidad de RPAaaS desatendido:

Consumos variables:

| Producto           | Unidades     | Facturación   | Importe hora |
|--------------------|--------------|---------------|--------------|
| RPAaaS Desatendido | Reserva 8x5  | Reserva anual |              |
| RPAaaS Desatendido | Reserva 8x7  | Reserva anual |              |
| RPAaaS Desatendido | Reserva 12x5 | Reserva anual |              |
| RPAaaS Desatendido | Reserva 12x7 | Reserva anual |              |
| RPAaaS Desatendido | Reserva 18x5 | Reserva anual |              |
| RPAaaS Desatendido | Reserva 18x7 | Reserva anual |              |
| RPAaaS Desatendido | Reserva 24x5 | Reserva anual |              |
| RPAaaS Desatendido | Reserva 24x7 | Reserva anual |              |

Los robots desatendidos tiene un compromiso anual con una reserva por tramo horario.  
Para realizar labores en paralelo se requieren servicios en paralelo.

Muchísimas gracias y por favor cuídense

# DEMOCRATIZANDO LA DIGITALIZACIÓN

