Zugaztel, M.P., S. A.ren bideo-dei zerbitzuaren bilakaerarako eta hedapenereko Zehaztapen Teknikoen Plegua

2021/02/15

AURKIBIDEA

1. XEDEA 3

2. AURREKARIAK 3

3. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 6

4. BALDINTZA BEREZIAK 7

4.1. LANEN JARRAIPENA ETA ZIGORRAK 7

4.2. SEGURTASUN ETA KONFIDENTZIALTASUN BALDINTZAK 8

4.3. JABETZA INTELEKTUALA 8

1. XEDEA

Plegu honen xedea da Zugaztel, M.P., S. A. enpresaren arreta ez-presentzialeko azpiegitura korporatiboaren baitako bideo-deien zerbitzua produkziora hedatzeko eta funtzionalitate berriak garatzeko behar diren Zehaztapen Teknikoak definitzea.

2. AURREKARIAK

COVIDaren krisialdiak eragindako testuinguru soziosanitarioan, Bizkaiko Foru hauteman du Aldundiak aurrez aurrekoak ez diren arreta-zerbitzuak beste kanal batzuetara zabaltzeko beharra.

Premia horri lotuta, 2020an kontzeptu-proba bati ekin zaio, Zugaztelen telefono bidezko arretarako azpiegitura korporatiboarekin integratutako bideo-deien zerbitzu berri bat garatzeko aurretiazko inguruneetan.

Azpiegitura horrek, gaur egun, zerbitzu eta agenteen profilen kudeaketa/eskuragarritasuna egiten du, agente kualifikatuenari kontsultak bideratzen dizkio, itxarote-ilarak, arreta-zerbitzu automatikoak eta abar kudeatzen ditu, eta txostenak pilatzen ditu ondoren aztertzeko.

Zugaztelen Herritarrentzako Arreta Sistemak urtean 1.000.000 kontsulta inguru izaten ditu BFAko zerbitzuekin eta elkartutako foru-erakundeekin harremanetan jartzeko.

Zugaztelen Contact Center soluzioa Mitel MiContact Center Solidus 9.3 SP1 soluzioan oinarrituta dago. Soluzio horrek agenteak kudeatzeko plataforma espezifikoa ematen du.

Contact Center Lantik enpresaren DPZen ingurune birtualizatuan dago instalatuta, eta aukera ematen du IP protokoloaren bidez konexio guztiak egiteko beste eraikin batzuetan kokatutako erakundeen artean.

Agenteak eta trebetasunak

Deiak agenteei ematen zaizkie, herritarrek deitu duten lekuaren arabera. Prozesu horretan, agenteak bere PCaren pantailan ikusten du, Agent aplikazioaren bidez, nork deitzen dion eta zein zerbitzutara deitu duen, edo helbide elektronikoa, txata edo sare sozial bateko informazioa. Sistema dimentsionatuta dago aldi berean 390 agente konektatuta egon ahal izateko, nahiz eta agentearen softwarea 600 bat postutan instalatuta egon.

MiContact Center Solidus arreta-sistema 3 zerbitzarik osatzen dute:

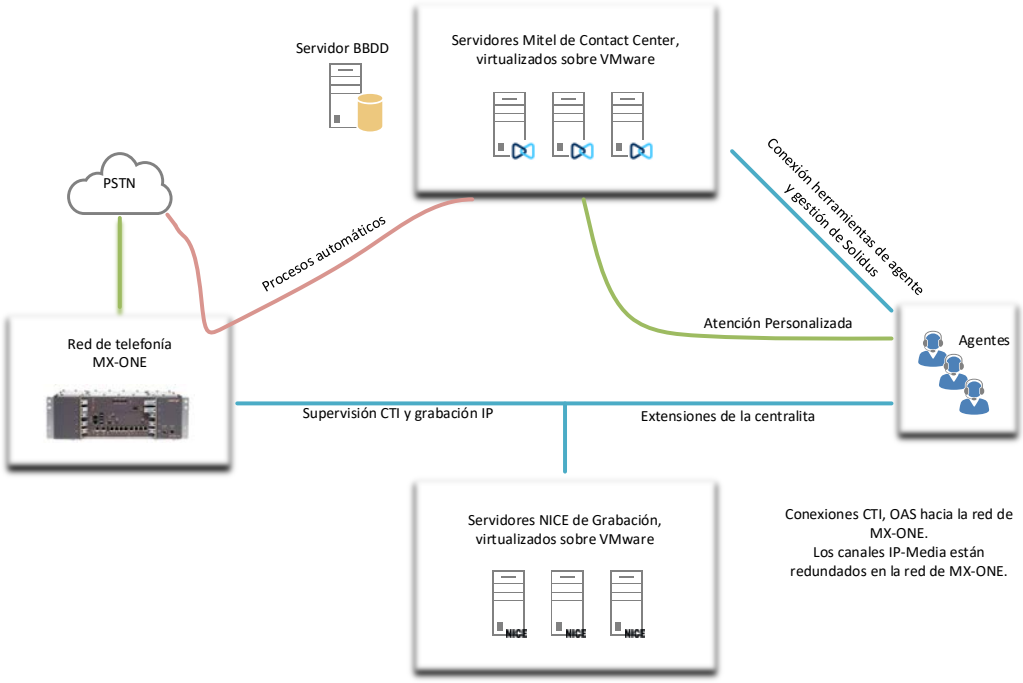
- 2 zerbitzari media-baliabideak emateko.
- 1 zerbitzari deiak kontrolatu, monitorizatu eta kudeatzeko

Jarraian ikus daitezke zerbitzarien sistema eragileen eta aplikazioen bertsioak:

Server 1	Windows 2012 Server	OAS V. 9.3 SP1
Server 2	Windows 2012 Server	OAS V. 9.3 SP1
Server 3	Windows 2016 Server	SEC V. 9.3 SP1

Beste SQL Server zerbitzari bat ere badago, non sistemaren jabe-datuak eta banakako garapen batzuk dauden, txosten pertsonalizatuak sortzeko.

Jarraian, Contact Centerreko plataformaren arkitekturaren eskema orokor bat erakusten da, NICE grabazio-zerbitzariekin batera:



Contact Center-en eskuragarri dauden lizentziak taula honetan ageri dira:

Part number	Part name	Quantity
54008957	MiCC Ent 9 Vers Key, System	1
54008958	MiCC Ent 9 Vers Key-MM, Systm	1
86-00039AAA-A	MiCC Enterprise Agent - Lite V, 1 user	390
86-00069AAA-A	MiCC Enterprise Open Media, System	1
86-00070AAA-A	MiCC Enterprise Open Media, 1 user	13
86-00081AAA-A	MiCC Enterprise WEB Sched, Syst	1
86-00087AAA-A	MiCC Enterprise Attendant Agent, 1user	8
86-00088AAA-A	MiCC Enterprise Sessn Infrmatn API, Syst	1
86-00239AAA-A	MiCC Ent SSM, 1 acct-init 1yr	2
FAL1047723	MiCC Ent Agnt Scripting-outbound, 1 use	r 10
FAL1047777/1	MiCC Ent Desktop Manager Agent 9.0	174
FAL1047779	MiCC Ent DDE/COM Desktop Integ,1user	28
FAL1047780	MiCC Enterprise Email Agent, 1 user	45
FAL1047782	MiCC Ent Virtual Agent 1 user	2
FAL1047784	MiCC Enterprise SIP Soft Phone, 1 user	390
FAL1047786	MiCC Enterprise Supervisor, 1 user	5
FAL1047787	MiCC Enterprise Report Manager, 1 user	4
FAL1047788	MiCC Ent Information Manager, 1 user	7
FAL1047789	MiCC Enterprise Config Manager, 1 user	4
FAL1047790	MiCC Ent Messaging, System	1
FAL1047791	MiCC Ent Directory, System	1
FAL1047792	MiCC Ent ASR add-on lang, 2 ch	10
FAL1047798	MiCC Ent Real Time I/F, System	1
FAL1047833	MiCC Enterprise Chat, 1 user	2
FAL1047834	MiCC Enterprise IVR Access, 1 Session	80
FAL1047837	MiCC Enterprise IVR ODBC Access, System	1
FAL1047845	MiCC Enterprise IP/SIP Media, 1 ch	106
FAL1047848	ASR 1 ch >1 unique item	20
FAL1047873	ASR 1 ch 1 Additional lang	20
FAL1047906	MiCC Enterprise Call Control, 1 User	462
FAL1048168	MiCC Enterprise IVR, System	1
FAL1048169	MiCC Enterprise Outbound Agent, 1 user	10
FAL1048175	MiCC Enterprise ASR SW Key,2 ch	10
FAL1048881	MiCC Ent TTS Language + 1 voice,1 ch	12
FAL1048882	MiCC Enterprise TTS voice add-on 1 ch	12
FAL1048886	MiCC Enterprise Config Webservice API	1
FAL1049271	MiCC Enterprise Connected Users, 1 User	390

Aurretiazko inguruneetan bideo-deia egiteko zerbitzuaren kontzeptu-probaren kasu espezifikoan, proba egiteko Vidyo softwarea garatzeko eskabidea integratu da, adierazitako arreta-azpiegituran eskuragarri dagoen open media lizentzia erabiliz.

3. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Bideo-dei zerbitzuaren produkzioaren bilakaerak eta hedapenak honako hau dakar:

Diseinua berraztertzea:

- Kontzeptu-proban egindako soluzioa berrikustea, aztertzea eta kentzea
- Diseinu-bug-ak berrikustea, aurreko inguruneetan egindako kontzeptu-probaren gainean
- Esperientzia gamifikatua ezartzea, herritarrei esperientzia egokia emateko.

Produkzio-sistemak konektatzea:

Garapen fase nagusiari dagokio, eta eginkizun hauek izango ditu:

- Mitel MiCC Enterprise plataforma konfiguratzea bideo-deien zerbitzu berri hau emateko eta ekoizpen-ingurunearekin konektatzeko
- MiCCE integratzea Vidyo-ren instantziarekin
- Vidyo lizentziak produkzio-sistemetan instalatzea
- BizkaiUp app-a (bideo-deiaren sorrera) Zugaztelen telefono-azpiegituraren ekoizpen-inguruneekin konektatzea
- Vidyo-ren SDK testeatzea

Produkziorako euskarria:

- BizkaiUp igoera euskarria dauden store-etara, bereziki, Apple Store eta Google Store.
- Euskarria MiCC azpiegituran, bideo-deien zerbitzuari lotutako gorabeheretan.

Ekoizpen sistemaren konexio horrek azpiegituraren elementu hauek hartuko ditu bere baitan:

- Contact Center Mitel MiCCE plataforma

Contact Center Mitel MiCC Enterprise plataformaren bidez Zugazteleko informazio-agenteek BizkaiUp aplikazio mugikorretik sortu den bideo-deiari erantzungo diote. Zugaztelek dagoeneko martxan duen MiCC Enterpriseren gainean (9.3 bertsioan dago) jarriko da martxan. Deia Open Mediaren bidez jasoko da, eta horretarako beharrezkoa da open media sistemaren lizentzia. Lizentzia-mota horri esker, kanpoko instantziak Mitelen Contact Center azpiegituran sar daitezke.

Kontuan hartuta produkzioan jartzeko zerbitzu berri hori eskalagarria izan behar dela, irismenean Zugazteleko ekoizpen-sisteman daudenez gain beste 3 Open Media agente-lizentzia egongo dira, hiru informazio-agentek bideo-deien zerbitzua egin dezaten aldi berean

Produkziora igotzeak bideo-deien zerbitzuaren gaur egungo funtzionaltasunen bilakaera ekarriko du:

- Bideo-deien egungo zerbitzua garatzea, foru-arretako ereduaren arreta-mailen arteko transferentzia-/eskalatze-funtzionalitateak ahalbidetzeko, deietarako egiten den bezalaxe.
- Muturretik muturrerako bideo-deien zerbitzuko komunikazioak segurtatzea, DoS-ek erasorik egin ez dezan.

Vidyo zerbitzua:

Zerbitzu hau emateko, 1.000.000 minutu/erabiltzaileko poltsa behar da.

4. BALDINTZA BEREZIAK

4.1. LANEN JARRAIPENA ETA ZIGORRAK

Bideo-deien sistema produkzio-ingurunean zabaldu eta garatzeko behar diren garapen guztiak egin ondoren, adjudikaziodunak zerbitzua baliozkotzeko txostena aurkeztu beharko du. Zugaztelek ezartzen duen zerbitzuko arduradunari eman behar zaio txosten hori.

Bideo-deien zerbitzua ekoizpen-ingurunean abian jarri eta lehenengo urtean, zerbitzua erabilgarri ez badago, salbuespen gisa zigor hauek ezar daitezke:

Urtean metatutako egun baliodunak Bideo-dei zerbitzurik ez badago	% zigorra Lizitazioaren zenbatekoaren guztizkoarekiko
5	2%
10	4%
15	6%
20	8%
25	10%
30	12%
35	14%
40	16%
45	18%
50	20%
>50 egun baliodun	Kontratua ebazteko arrazoia

Lehenbiziko funtzionamendu urtea izango da Zugaztelgo arduradunak baliozkotze txostenari oniritzia ematen dionetik 365 egun natural iragan arte. Urteko zerbitzuaren baliaezintasun-egun baliodunak urteko aldi horretan metatuko dira. Zigorren erreferentzia-taularen arabera mugarriren bat lortzen denean, horiek aplikatu ahal izango dira, salbu eta adjudikaziodun kaudimendunak baliaezintasunaren sorburu diren gorabeherak 15 egun balioduneko epean, gorabehera antzematen denetik eta Zugaztelek adjudikaziodunari jakinarazten dionetik zenbatzen hasita.

4.2. SEGURTASUN ETA KONFIDENTZIALTASUN BALDINTZAK

Zugaztelek, hala badagokio, bere sistema informatikoetarako sarbidea erraztuko du, aurretiazko prozeduren eta baimenen arabera, eta kontratu honetan zehaztutako zerbitzuak gauzatu ahal izateko beharrezko informazioa eta dokumentazioa emango ditu. Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartu beharko du informazio hori Oinarri Teknikoen Plegu honetan jasotako helburuetarako baino ez erabiltzeko, ez ateratzeko, ez lagatzeko, ez argitaratzeko edo euskarrian saltzeko, ez osorik ez zati batean. Emandako informazioaren euskarriak itzuli beharko ditu eta ekipo informatikoetatik erabat suntsitu (halakorik balego), zerbitzua ematen bukatzen denean.

Adjudikaziodunak bere gain hartu beharko ditu lan hori dela-eta eskuratzen dituen informazio-sistemei dagozkien segurtasun-arloko konpromisoak eta arauak, indarrean dagoen legeriaren arabera. Enpresak eta bere lantaldeak berariaz izango dute kontratua betetzean jakin dezaketen edozein daturi buruzko konfidentzialtasuna eta erreserba gordetzeko betebeharra, batez ere datu pertsonalei dagokienez. Datu horiek ezin izango dituzte kopiatu edo erabili Oinarri Teknikoen Plegu honetan agertzen dena ez den beste xede baterako, eta ezin izango diete beste batzuei laga, ezta kontserbatzeko ere.

Ondorio horietarako, datuak eskuratzeko kautela-neurri zorrotzenak ezarri beharko dira. Alde horretatik, arau-hauste oro larritzat joko da, eta kontratua suntsiarazteko arrazoia izango da, erantzukizun zibil, penal edo bestelakoei kalterik egin gabe.

Adjudikaziodunak klausula bereziak bete beharko ditu, zehazki, "11.3. Datu pertsonalen babesa "eta" 11.6. Klausula Berezien pleguko "informazioaren segurtasuna".

4.3. JABETZA INTELEKTUALA

Enpresa adjudikaziodunak honako klausula hauek onartzeko konpromisoa hartzen du:

- Egindako lanarekin zerikusia duten jabetza intelektualeko eskubideak Zugaztelenak bakarrik izango dira. Horrela, jabetza intelektualaren eskubideak babestutako edozein produktu edo azpiproduktu ezin izango da erabili dagokion esparrutik kanpoko beste helburu batzuetarako, Zugaztelen berariazko eta

idatzizko baimenik gabe. Enpresa lizitatzaileak artxibo guztietako iturri guztiak eta erabilitako programazio-baliabideak eman beharko dizkio Zugazteli.

- Lana gauzatzean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetzakoa da soilik, eta dagokion enpresa adjudikaziodunak ezin du gorde, ezin du kopiarik lortu edo ez die hirugarrenei eman Zugaztelen idatzizko baimenik gabe. Baimen horrek, hala badagokio, enpresaren eskaera formala jaso ondoren emango luke, lortu nahi duen helburua adierazita. Paragrafo honetan xedatutakoa ulertuko da, kontratatutako lana egin izanaren probaren ondorioetarako gorde ezean. Zugaztelek berariaz baimentzen du lan honen emaitzak Zugaztelek berak etorkizunean egin beharreko lanen erreferentzia eta oinarri gisa erabiltzea.
- Enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek emandako informazioaren konfidentzialtasuna bermatu beharko du, eta, datu pertsonalei dagokienez, gai horretan indarrean dagoen legeria bete beharko du bereziki. Enpresetako kolaboratzaile guztiek konpromisoa hartzen dute sekretu profesional osoa gordetzeko zerbitzua emateagatik jakin ditzaketen datu, informazio eta dokumentuei buruz, edozein dela ere haiek ordezkatzeko modua (ahozkoa edo idatzizkoa). Hizpide dugun esparruaren barruan esleitu zaizkien zereginak betetzeko ezinbestekoak diren laguntzaileek soilik izango dute informazio hori eskuratzeko aukera. Informazio hori konfidentziala eta isilpekoa dela ohartaraziko zaie guztiei.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak berehala jakinarazi beharko dio Zugazteli segurtasun-sistemak huts egin duela edo informazioa babesteko sistemak ihes egin duela erakusten duen edozein susmo, baldin eta lanak egin bitartean hautematen bada.

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua
48015 BILBO (Bizkaia)
Tel - Telf: (+34) 94 656 7717
Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348
mailto:erosketakzugaztel@bizkaia.eus
http://zugaztel.bizkaia.eus

SI-0002/ 2013

ER-1141 / 2011

- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*