Zehaztapen Teknikoen Plegua, Zugaztel, M.P., S. A.ren urruneko arreta ez-presentzialeko lizentziamendua (softphone) handitzeko.

2021/05/06

AURKIBIDEA

1. XEDEA 2

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 2

2.1. Arreta ez-presentzialeko plataforma 2

2.2. Ahotsa Grabatzeko Zugaztelen plataforma 5

2.3. Beharren irismena 7

3. BALDINTZA BEREZIAK 8

3.1. Lanen jarraipena 8

3.2. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak 8

3.3. Jabetza intelektuala 8

1. XEDEA

Plegu honen xedea da es Zugaztel M.P., S.A.ren (aurrerantzean Zugaztel) urruneko arreta ez-presentzialeko (softphone) funtzionalitateen lizentziamendua handitzea.

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

2.1. Arreta ez-presentzialeko plataforma

Zugaztelen arreta ez-presentzialeko azpiegiturak, 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 biltzen 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 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:

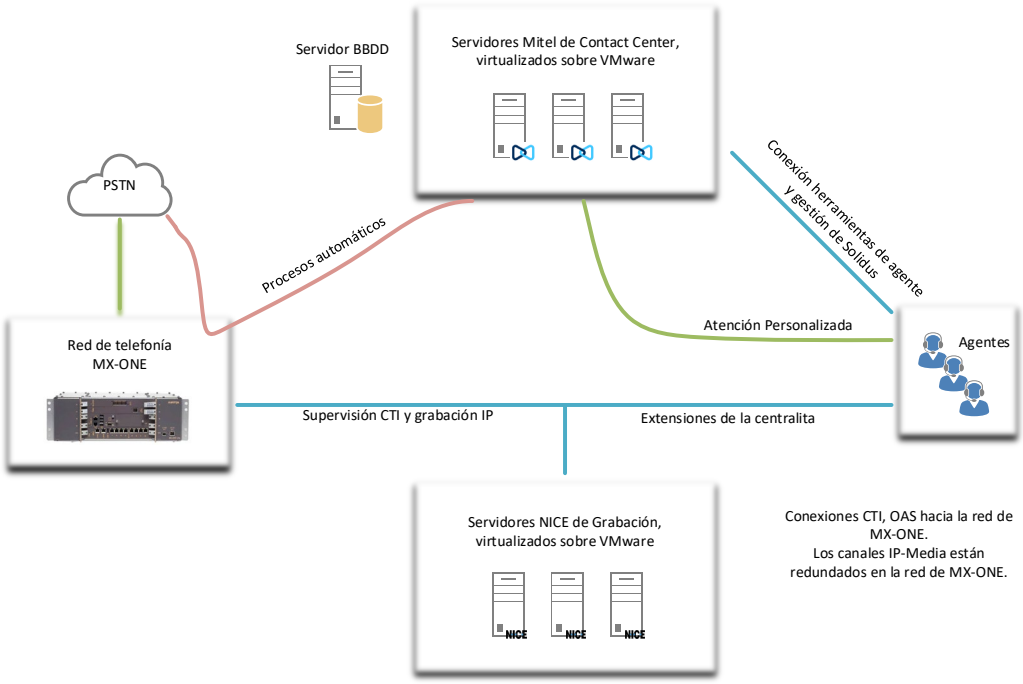
- 2 zerbitzari, mediako baliabideak emateko.
- 1 zerbitzari, deiak kontrolatu, monitorizatu eta kudeatzeko

Zerbitzarien eta aplikazioen sistema eragileen bertsioak jarraian ikus daitezke:

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 datu jabedunak 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	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

2.2. Ahotsa Grabatzeko Zugaztelen plataforma

Gaur egun, Zugaztelen ahotsa grabatzeko plataforma Nice Perform 6.12 grabazio-sistema batean instalatutako soluzio bat da. Grabazio aktiboko sistema bat da, aldi berean 214 dei grabatzeko gaitasuna duena.

Sistemak honako elementu hauek ditu:

- Mitelen MX-ONErekin egindako driverrak.
- 214 kanaleko VoIP ahotsa grabatzeko sistema aktiboa.
- Biltegiratze sistema zentralizatua. Zugaztelek bide bat emango dio deiak gordetzeko biltegi bati.
- Nice Perform Interaction Package Kit aldi bereko 214 baliabidetarako, honako funtzionaltasun hauek osatua:
  - Business Analizer- Elkarreraginak, Ebaluazioak eta Audit Trail.
  - Monitorea (on line deiak).
  - Reporter (Txostenak sortzea).
  - Sistemaren admnistrazioa.
  - Erregelak sortzea.
  - Eskaerapeko grabazioa.

Nice multzoko zerbitzarien eta horien aplikazioen deskribapena:

Nice Sentinel	Windows 2008 Server R2	V 6.12
Nice Grabador Activo	Windows 2008 Server R2	V 6.12
Nice Unified	Windows 2008 Server R2	V 6.12



Sentinel: NICEk grabazio-soluzioa osatzen duten osagai guztiak monitorizatzeko emandako software-soluzioa da. Bezeroak emandako zerbitzari birtual baten gainean instalatuko da.



Software de grabación VoIP Activo (Logger AIR): Luzapenen audioa aktiboki grabatzeaz eta deiak biltegiratzeaz arduratzen den aplikazioa. Zerbitzari fisiko baten gainean egongo da. 30 kanaleko edukierarekin.



Interactions Center: Nice Perform eta Ericsson/Mitel plataformaren arteko integrazio-driverrak. Switch edo PBX eta Nice Perform grabazio-sistemen arteko ekitaldi guztiak koordinatzeaz arduratzen da. Gainera, bezeroen eta agenteen arteko elkarreraginak harrapatzeaz arduratzen da (deiaren CTI informazioa).



Applications: Bezeroak emandako zerbitzari birtual baten gainean instalatuko den software-paketea da. Nice Perform sistema

kudeatzeko, konfiguratzeko eta ustiatzeko web aplikazio batzuk dira.



Base Data Server: Nicek (Nice Perform DataBase Suite) emandako grabazio-sistemaren datu-base erlazionalen kudeatzailea da. Bezeroak emandako zerbitzari birtual baten gainean instalatuko da. Base hauek kudeatzeko eta kontsultatzeko erabiltzen den estandarra Microsoft SQL Server 2008 da.



DataMart: Nice datu-baseetako taulen biltegi zentral gisa erabiltzen den softwarea da. Irakurketa hutseko datu-base bat da, non NICEren datu-base espezifikoen informazioa txertatzen den, bezeroak emandako zerbitzari birtual baten gainean instalatuko dena.

Hauek dira grabazio-sistemari lotutako lizentziak:

Referencia NICE	
CC Application	
NICE-SMB-IM-IMA	NICE Interaction Management platform for SMB, Per Named Agent
NICE-NIM-SUPG-Sent	Sentinel version upgrade under software maintenance
Logger AIR	
NICE-SMB-IM-VC-AIR	AIR Voice Capture for SMB, Per Channel

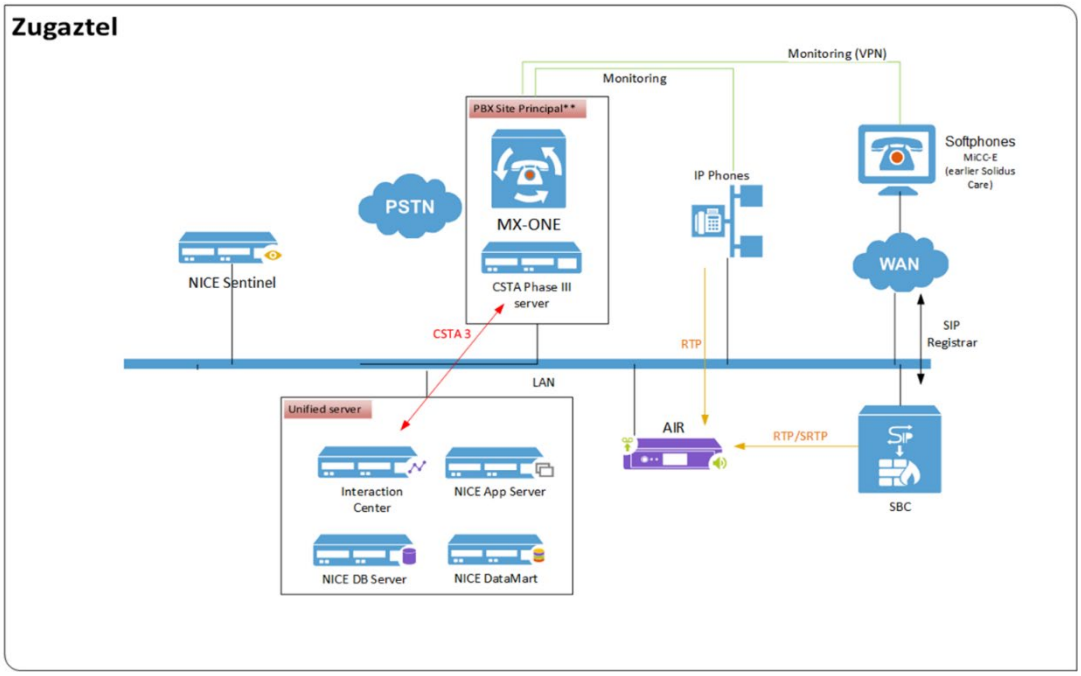
Bizkaiko Foru Aldundiaren azpiegitura teknologiko korporatibotik kanpo (VPN konexioak) kokatutako erabiltzaileen gaineko arreta-plataformaren erabileraren eta ahots-grabazioaren kasuan, gaur egun erabilgarri dagoen soluzio teknikoa BZS bat inplementatzean datza, arreta ez-presentzialeko plataformari lotutako urruneko ahots-komunikazioak kontrolatu ahal izateko eta, aldi berean, ahots-grabazioa SIPRec protokoloaren bidez kontrolatu ahal izateko, Zugaztel M.P. S.A.k emandako zerbitzari birtual batean kokatua.

SBC edo Bilkura-zuloaren kontrolatzailea telefono-azpiegituraren elementu bat da, eta deien kontrola, segurtasuna, elkarreragingarritasuna eta ahots-zerbitzuaren optimizazioa bezalako zerbitzuak eskaintzen ditu. Oro har, BZS baten funtzio nagusien artean honako hauek zerrendatu daitezke: topologia ezkutatzea, IP helbideak itzultzea, zifratzea eta transkodetzea, sailkapena, sartzeko politikak eta elkarreragingarritasuna.

Soluzio horri esker, profilari eusten dion kanal bat eta CTI interfaze-lizentzia bat eskura daitezke softphone hedapenak SBC Audiocodes bidez grabatzeko. Egungo SBCak urrutiko 250 komunikazio (softphone) aldi berean kontrolatzeko gehieneko gaitasuna du.

Gainera, arkitektura horrek kanal gehigarri batzuk ditu lehendik dagoen Air grabagailuan eta CTI interfazea Unified zerbitzarian, MX-ONE - CSTA interfazeak bezala.

Urrutitik erantzundako eskaeretarako grabazio-sistemaren arkitektura (softphone) honela integratuko litzateke SBCrekin batera:



2.3. Beharren irismena

Deskribatutako telefonia-arkitekturan eskuragarri dagoen SBC lizentzia eta kontrol-gaitasunak handitu behar dira. Beharrak honako hauek izango lirateke:

- Low Levelen SBCren upgrade (250 gehie.) Hight Level-era(konexio mugatuak)
- SBCri lotutako 100 kanal gehigarri gehitzea

Softwarearen harpidetza fabrikatzaileekin, 3 urterako lizentzietarako dagokion euskarria barne. Eskuratu beharreko lizentziamenduak guztiz bateragarria izan beharko du egungo arreta-azpiegitura ez-presentzialarekin.

Plataforma ezartzeko ziurtatutako zerbitzu profesionalak:

- Eskuratuen lizentzien karga.
- Proiektu burua, proiektua kudeatzeko.
- Funtzionamendu egokiaren probak.

Egungo arreta ez-presentzialeko azpiegiturako instalazio-kostu guztiak azken prezioan sartuko dira.

Instalazioaz arduratzen diren talde teknikoek fabrikatzaile beraren antzeko sistemekin/azpiegiturekin lan egiteko akreditazio/ziurtagiri egokia aurkeztu beharko dute.

SBCren lizentziaren zabaltze hori indarrean dagoen lehen urtean, adjudikaziodunak konpromisoa hartu beharko du urruneko modalitateko arreta-plataformari (sotfphone) lotutako ahots-komunikazioei buruzko edozein gorabehera konpontzeko, egindako lizentzia-handitzeari dagokionez.

3. BALDINTZA BEREZIAK

3.1. Lanen jarraipena

Beharrezko lizentziamendua kargatu ondoren, urrutiko arreta ez-presentzialerako gaitasuna handitzeko, adjudikaziodunak eskatutako lizentziamenduaren karga baliozkotzeko txosten bat aurkeztu beharko du, bai eta lizentziamendu horrek behar bezala funtzionatzen duela frogatzeko proba-sorta bat ere. Txosten hori Zugaztelek ezartzen duen zerbitzuko arduradunari eman beharko zaio.

3.2. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak

Zugaztelek, hala badagokio, bere sistema informatikoetarako sarbidea emango du, aurretiazko prozeduren eta baimenen arabera, eta adjudikaziodunari kontratu honetan zehaztutako zerbitzuak gauzatu ahal izateko beharrezko informazioa eta dokumentazioa emango dio. Enpresa adjudikaziodunak ezingo du erabili informazio hori Oinarri Teknikoen Agiri honetan jasotakoez bestelako helburuetarako, eta konpromisoa hartu beharko du informazio hori ez ateratzeko, ez lagatzeko, ez argitaratzeko edo, osorik edo zati batean, ez euskarri informatikoan, ez paperean saltzeko. Emandako informazioaren euskarriak itzuli beharko ditu, eta ekipo informatikoak (baldin badaude) erabat ezabatu beharko ditu, zerbitzua bukatutzat ematen 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.

Adjudikaziodunak klausula bereziak bete beharko ditu, zehazki, "11.3. Datu pertsonalen babesa "eta" 11.5. Klausula Berezien Pleguko "Informazioaren segurtasuna".

3.3. 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 azpiprodukturu 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*