Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de licencias MiCC Enterprise IP Media y ASR para la plataforma de atención no presencial a la ciudadanía de Zugaztel, M.P., S. A.

20/09/2021

ÍNDICE

1. OBJETO 2

2. ESPECIFICACIONES TECNICAS 2

2.1. Plataforma de Atención No Presencial a la Ciudadania Zugaztel 2

2.2. Licenciamiento Plataforma Atención No Presencial a la Ciudadanía Zugaztel 4

2.3. Alcance de las necesidades 5

3. CONDICIONES PARTICULARES 5

3.1. Condiciones de seguridad y confidencialidad 5

3.2. Propiedad intelectual 6

1. OBJETO

Zugaztel, M.P., S.A. (en adelante Zugaztel) es una Sociedad de la Diputación Foral de Bizkaia (en adelante DFB), adscrita al Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales, dedicada al desarrollo de actividades de atención e información no presencial a la ciudadanía vinculadas a los sistemas informacionales forales, que serán desarrolladas a favor de la Diputación Foral de Bizkaia y del sector público foral en su conjunto.

El objeto del presente pliego es la contratación de 4 licencias ASR y 30 IP Media compatibles con la plataforma de atención no presencial a la ciudadanía de Zugaztel cuya vigencia temporal sea indefinida.

Estos recursos se requieren con objeto de aumentar la capacidad concurrente de los distintos automatismos implementados en la atención no presencial telefónica 24x7 que dispone Zugaztel.

2. ESPECIFICACIONES TECNICAS

2.1. Plataforma de Atención No Presencial a la Ciudadania Zugaztel

La plataforma de atención no presencial a la ciudadania de Zugaztel actualmente realiza la gestión/disponibilidad de perfiles de servicios y agentes, el enrutamiento de consultas al agente más cualificado, la gestión de colas de esperas, servicios automáticos de atención, etc. y acumula informes para su posterior análisis.

El sistema de Atención Ciudadana de Zugaztel soporta alrededor de 1.000.000 de consultas anuales, de la ciudadanía que desea contactar con los diversos servicios de la DFB y entidades forales asociadas.

El Contact Center de Zugaztel está basado en la solución Mitel MiContact Center Solidus 9.3 SP1, la cual aporta la plataforma específica de gestión de agentes.

El Contact Center está instalado en el entorno virtualizado de los CPDs de Lantik, permitiendo realizar todas las conexiones a través de protocolo IP entre entidades ubicadas en otros edificios.

Agentes y habilidades

Las llamadas son entregadas a los agentes, dependiendo de a donde haya llamado la ciudadanía. En este proceso el agente ve en la pantalla de su PC, mediante la aplicación Agent, quién le llama y a qué servicio ha llamado, o el email, chat, o información de una red social. El sistema está dimensionado para poder estar conectados 390 agentes simultáneamente.

Adicional a este servicio de atención no presencial entrante, Zugaztel está desarrollando una serie de soluciones automáticas integradas en el canal telefónico que permiten la gestión de diversos trámites de forma integrada con los sistemas informacionales forales que funcionan las 24 horas del día:

- Emisión códigos de activación/representación
- Confirmación de declaraciones de Renta
- Solución de seguimiento cinegético

A lo largo del ciclo de vida de la solicitud, estos automatismos integrados en el canal telefónico requieren la transcripción de texto o incluso la comunicación con servicios y bases de datos forales donde se aloja toda la información necesaria para la consecución de la solicitud del ciudadano. Las transcripciones de texto y comunicaciones de las soluciones automáticas están soportadas en licenciamiento ASR e IP Media. En relación a los automatismos de campaña de Renta, es necesario aumentar la capacidad de dicho licenciamiento para minimizar el posible riesgo de saturación del licenciamiento en determinados momentos.

El sistema de atención MiContact Center Solidus de producción está compuesto por 3 servidores:

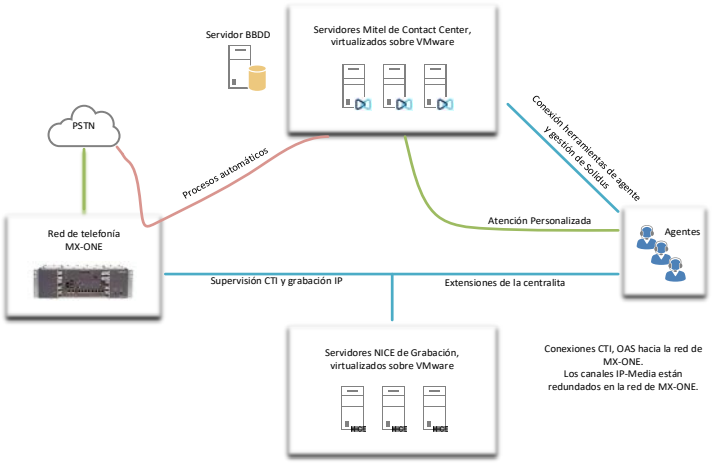
- 2 servidores para aportar los recursos de media.
- 1 servidor para control, monitorización y gestión de llamadas

Las versiones de sistemas operativos de servidores y de las aplicaciones se pueden ver a continuación:

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

Existe también otro servidor SQL Server donde se encuentran datos propietarios del sistema y algunos desarrollos individuales, para la generación de reportes personalizados.

A continuación, se muestra un esquema general de la arquitectura de la plataforma de Contact Center, junto con los servidores de grabación NICE:



2.2. Licenciamiento Plataforma Atención No Presencial a la Ciudadanía Zugaztel

Las licencias disponibles en el Contact Center quedan reflejadas en la siguiente tabla:

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	14
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	136
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	17
FAL1048175	MiCC Enterprise ASR SW Key,2 ch	14
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

2.3. Alcance de las necesidades

Se requiere la contratación de:

- 4 licencias MiCC Enterprise ASR additional lang, 2 ch
- 4 licencias MiCC Enterprise ASR SW Key, 2 ch
- 30 licencias MiCC Enterprise IP/SIP Media, 1 ch

La oferta deberá incluir el software assurance de las mismas por un periodo de dos años.

Todos los costes de instalación en la infraestructura de atención no presencial actual estarán incluidos en el precio final.

Los equipos técnicos encargados de la instalación deberán aportar la acreditación/certificación adecuada para trabajar con sistemas/infraestructuras similares del mismo fabricante.

3. CONDICIONES PARTICULARES

3.1. Condiciones de seguridad y confidencialidad

Zugaztel facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo con los procedimientos y autorizaciones previas, y entregará al adjudicatario la información y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios especificados por este contrato. La empresa adjudicataria deberá abstenerse de utilizar dicha información para otros fines distintos a los recogidos en el presente Pliego de Bases Técnicas, y deberá comprometerse a no extraerla, cederla, publicarla o venderla, total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel. Deberá proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados, así como a su completa eliminación de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluida la prestación del servicio.

La adjudicataria deberá asumir los compromisos y cumplir las normas correspondientes en materia de seguridad respecto a los sistemas de información a los que tenga acceso en la prestación del servicio de referencia, de acuerdo con la legislación aplicable durante la vigencia del contrato. Tanto la empresa como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las cláusulas particulares y, en concreto, a los apartados “11.3. Protección de datos personales” y “11.5. Seguridad de la información” del Pliego de Cláusulas Particulares.

3.2. Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las siguientes cláusulas:

- Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán exclusivamente a Zugaztel. De tal modo, cualquier producto o subproducto protegido por el derecho de propiedad intelectual no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso y por escrito de Zugaztel. La empresa licitadora deberá facilitar a Zugaztel todas las fuentes de todos los archivos así como los recursos de programación empleados.
- La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Zugaztel, sin que la empresa adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Zugaztel, que la daría, en su caso, previa petición formal de la empresa con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado. Zugaztel autoriza expresamente la utilización de los resultados del presente trabajo como referencia y como base de futuros trabajos a realizar para la propia Zugaztel.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Zugaztel, quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia. Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la prestación del servicio, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Zugaztel, de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información que pudiera ser detectada durante el desarrollo de los trabajos.

Bizkaia zugaztel

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*