Zehaztapen Teknikoen Plegua, MiCC Enterprise IP Media eta ASR lizentziak kontratatzeko Zugaztel, M.P., S. A.ren herritarrentzako arreta ez-presentzialeko plataformarako

2021/09/20

AURKIBIDEA

1. XEDEA 2

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 2

2.1. Zugaztelen Herritarrentzako Arreta ez-presentzialeko Plataforma 2

2.2. Zugaztelen Herritarrentzako Arreta Ez presentzialeko Plataformaren lizentzia 4

2.3. Beharren irismena 5

3. BALDINTZA BEREZIAK 5

3.1. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak 5

3.2. Jabetza intelektuala 6

1. XEDEA

Zugaztel, M.P., S.A. (aurrerantzean Zugaztel) Bizkaiko Foru Aldundiaren sozietatea da, Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak Sailari atxikia. Foru-aldundien informazio-sistemekin lotutako herritarrei arreta eta informazio ez-presentziala emateko jarduerak garatzen ditu, eta Bizkaiko Foru Aldundiaren eta, oro har, foru-sektore publikoaren alde garatuko dira.

Plegu honen xedea da Zugazteleko herritarrentzako arreta ez-presentzialeko plataformarekin bateragarriak diren 4 ASR lizentzia eta 30 IP Media lizentzia kontratatzea, horien indarraldia mugagabea denean.

Zugaztelek duen 24x7 telefono bidezko arreta ez-presentzialean inplementatutako automatismoen gaitasun konkurrentea handitzeko behar dira baliabide horiek.

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

2.1. Zugaztelen Herritarrentzako Arreta ez-presentzialeko Plataforma

Zugazteleko herritarrentzako arreta ez-presentzialeko plataformak, gaur egun, zerbitzu eta agenteen profilak kudeatzen ditu/erabilgarri ditu, 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 jarri nahi duten herritarrenak.

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

Lantik enpresaren DPZen ingurune birtualizatuan dago instalatuta Contact Center, 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 aldi berean 390 agente konektatuta egon ahal izateko dimentsionatuta dago.

Sartzen den arreta ez-presentzialeko zerbitzu horri gehituta, Zugaztel hainbat irtenbide automatiko garatzen ari da, telefono-kanalean integratuta, hainbat izapide modu integratuan kudeatzeko aukera ematen dutenak, eguneko 24 orduetan funtzionatzen duten foru-informazio sistemekin:

- **Aktibatzeko/ordezkatzeko kodeak jaulkitzea**
- Errenta-aitorpenak berrestea
- Ehizaren jarraipena egiteko soluzioa

Eskaeraren bizi-zikloan zehar, telefono-kanalean integratutako automatismo horiek testua transkribatzea eskatzen dute, edo are foru-zerbitzu eta -datu-baseekin komunikatzea ere, herritarren eskaera lortzeko behar den informazio guztia jasotzeko. Soluzio automatikoen testu-transkripzioak eta komunikazioak ASR eta IP Media lizentziamenduetan oinarritzen dira. Errenta-kanpainako automatismoei dagokienez, lizentziamendu horren gaitasuna handitu behar da, une jakin batzuetan lizentziamendua asetzeko arriskua murrizteko.

MiContact Center Solidus arreta-sistema 3 zerbitzarik osatzen dute:

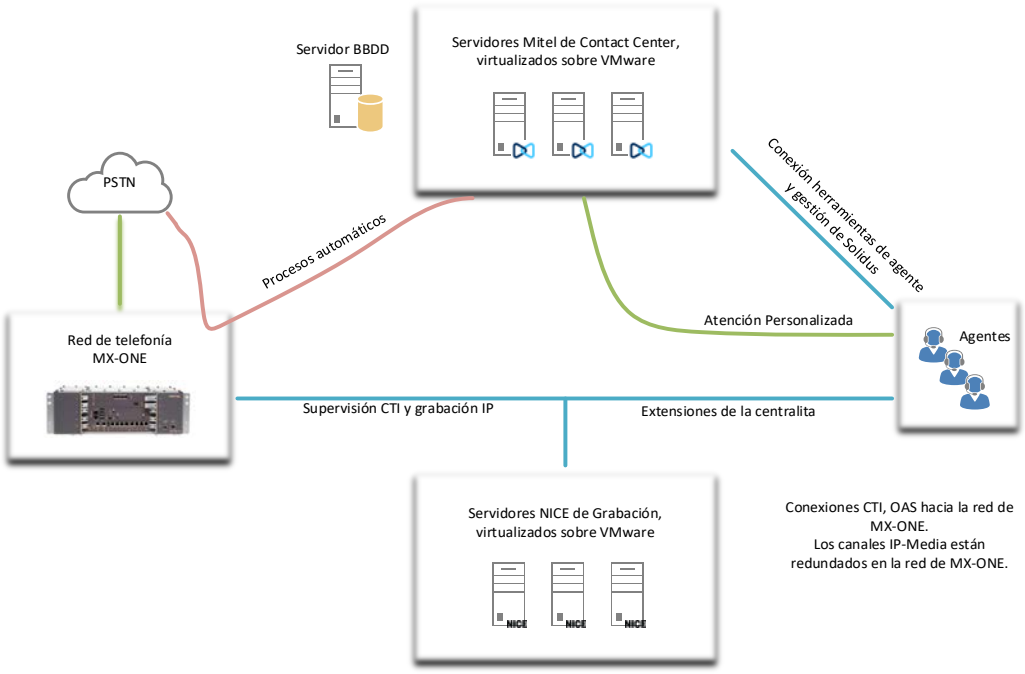
- Media baliabideak emateko 2 zerbitzari
- Deiak kontrolatzeko, monitorizatzeko eta kudeatzeko 1 zerbitzari

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:



2.2. Zugaztelen Herritarrentzako Arreta Ez presentzialeko Plataformaren lizentzia

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	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. Beharren irismena

Honako hauek kontratatu behar dira:

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

Eskaintzak horien assurance softwarea izan beharko du, bi urterako.

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.

3. BALDINTZA BEREZIAK

3.1. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak

Zugaztelek, behar izanez gero, bere sistema informatikoetan sartzen utziko du, aldez aurretik ezarritako prozedura eta baimenekin bat, eta kontratu honek zehaztutako zerbitzuak burutzeko beharrezkoa den informazioa eta dokumentazioa emango du. Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartuko du informazio hori Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetarako baino ez erabiltzeko; halaber, konpromisoa hartuko du informazio hori ez ateratzeko, ez lagatzeko, ez argitaratu edo saltzeko, osorik edo partzialki, ez euskarri informatikoan ez paperean, eta itzuli egin beharko ditu jasotako informazio-euskarriak, baita ekipo informatikoetatik deskargatu ere (baldin badaude), behin lana bukatuta.

Adjudikaziodunak segurtasun arloko konpromisoak bere gain hartu eta arauak bete beharko ditu lan hau dela-eta erabiliko dituen informazio-sistemei dagokienez, indarrean dagoen legeriarekin bat. Hala enpresa nola lan-taldea berariaz derrigortuta daude erabateko konfidentzialtasuna eta zuhurtzia gordetzera kontratua betetzean ezagutu dezaketen edozein daturi buruz, bereziki datu pertsonalak badira. Ezingo ditu kopiatu, ez Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetatik kanpo erabili, ezta gordetzeko beste batzuei laga ere.

Klausula bereziak bete beharko ditu adjudikaziodunak, eta, bereziki, Klausula Berezien Pleguko "11.3. Datu pertsonalak babestea" eta "11.5. Informazioaren segurtasuna" atalak.

3.2. Jabetza intelektuala

Enpresa adjudikaziodunak honako klausula hauek onartzeko konpromisoa hartzen du:

- Lanarekin zerikusia duten jabetza intelektualaren eskubideak Zugaztelenak dira. Horren ondorioz sortutako edozein produktu edo azpiproduktu dagokion eremutik kanpo ezingo da beste helburu batzuetarako erabili, Zugaztelek berariaz idatziz baimentzen ez badu. Enpresa lizitatzaileak Zugazteli helaraziko dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita erabilitako programazio-baliabide guztiak ere.
- Lana egiten zen bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetza esklusibokoa da, eta enpresa adjudikaziodunak ezingo du jaso, ez eta kopia bat lortu edo hirugarrengoei eman ere, Zugaztelen idatzizko baimen zehatzik gabe. Hala badagokio, Zugaztelek baimen hori emango lioke, enpresak zertarako behar duen berariaz adieraziz eskaera formala egin ondoren. Paragrafo honetan xedatutakoa ulertuko da, ez bada kontratatutako lana egin dela frogatzeko gorde behar izatea. Zugaztelek berariaz ematen du baimena lan honen emaitzak erreferentzia gisa eta Zugaztelek berak etorkizunean egingo dituen lanen oinarri gisa erabiltzeko.
- Enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek eskuratutako informazioaren konfidentzialtasuna bermatu beharko du eta, datu pertsonalei dagokienez, arlo horretako indarreko legeria bete beharko du. Lanak egiten ari diren bitartean ezagut ditzaketen datu, informazio eta dokumentu guztiei buruz, enpresako kolaboratzaile guztiek erabateko lanbide sekretua mantentzeko konpromisoa hartzen dute, irudikapen modua (ahoz edo idatziz) alde batera utzita. Informazio horiek esklusiboki kolaboratzaileek lortuko dituzte, ezinbestez aipatzen ari garen eremuaren barruan atxikitako zereginak garatzeko behar badituzte. Guztiei ohartaraziko zaie lortuko duten informazioa zorrozki konfidentzial eta zuhurra dela.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak Zugazteli berehala jakinarazi beharko dio informazioaren segurtasun eta babes sistemaren akats edo ihesekin zerikusia duen edozein susmori buruz, hori proiektua garatzen ari den bitartean hautematen bada.

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*