Pliego de Prescripciones Técnicas para la ampliación licenciamiento grabador de voz de Zugaztel, M.P., S. A.

20/09/2021

ÍNDICE

1. OBJETO 2
2. ESPECIFICACIONES TECNICAS 2
2.1. Plataforma de Grabación Voz de Zugaztel 2
2.2. Alcance de las necesidades 3
2.2.1. Arquitectura del sistema 4
2.2.2. Detalle de los componentes y servicios necesarios 5
3. CONDICIONES PARTICULARES 6
3.1. Condiciones de seguridad y confidencialidad 6
3.2. Propiedad intelectual 7

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es la ampliación del licenciamiento del grabador de voz para que se puedan grabar las llamadas atendidas por 150 puestos de atención adicionales tanto en entorno de teléfono de escritorio como de teletrabajo (softphone).

2. ESPECIFICACIONES TECNICAS

2.1. Plataforma de Grabación Voz de Zugaztel

Actualmente, la plataforma de grabación voz de Zugaztel consiste en una solución instalada en un sistema de grabación Nice Perform 6.12. Se trata de un sistema de grabación activa, con capacidad para grabar 214 llamadas simultáneamente.

El sistema se compone de los siguientes elementos:

- Drivers con el MX-ONE de Mitel.
- Un Sistema de grabación de voz VoIP activo de 214 Canales.
- Sistema de Almacenamiento Centralizado. Zugaztel proporcionara una ruta a un repositorio para el almacenamiento de las llamadas.
- Nice Perform Interaction Package Kit para 214 recursos simultáneos, compuesto por las siguientes funcionalidades:
  - Business Analizer- Interacciones, Evaluaciones y Audit Trail.
  - Monitor (llamadas on line).
  - Reporter (Generación de informes).
  - Administración del sistema.
  - Generador de Reglas.
  - Grabación Bajo Demanda.

Descripción de los servidores del conjunto Nice y sus diferentes aplicaciones:

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: Es la solución software facilitada por Nice para la monitorización de todos los componentes que forman parte de la solución de grabación, que se instalará sobre un servidor virtual proporcionado por el cliente.



Software de grabación VoIP Activo (Logger AIR): Aplicación que se encarga de la grabación activa del audio de extensiones y del almacenamiento de llamadas. Estará instalada sobre un servidor físico. Con una capacidad de 30 canales.



Interactions Center: Drivers de integración entre Nice Perform y plataforma Ericsson/Mitel. Es el responsable de coordinar todos los eventos ente el switch o PBX y el sistema de grabación Nice Perform. Además, es el encargado de capturar las interacciones de tipo cliente- agente (información CTI de la llamada).



Applications: Es el paquete de software que se instalará sobre un servidor virtual proporcionado por el cliente. Consiste en una serie de aplicaciones Web utilizadas para la gestión, configuración y explotación del sistema Nice Perform.



Base Data Server: Se trata del gestor de las bases de datos relacionales del sistema de grabación proporcionado por Nice (Nice Perform DataBase Suite). Se instalará sobre un servidor virtual proporcionado por el cliente. El estándar utilizado para la gestión y consulta de estas bases es Microsoft SQL Server 2008.



DataMart: Es un software que se utiliza como repositorio central de las tablas de las bases de datos de Nice. Se trata de una base de datos de solo lectura, donde se inserta información de las bases de datos específicas de Nice que se instalará sobre un servidor virtual proporcionado por el cliente.

Las licencias asociadas al sistema de grabación son las siguientes:

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

2.2. Alcance de las necesidades

Se requiere ampliar el alcance actual del sistema de grabación NICE Engage, para agentes de Solidus eCare, de forma que permita la grabación de las siguientes maneras posibles:

- 150 puestos de softphones adicionales instalados en PC de agentes conectados via VPN.
- 150 puestos adicionales ubicados en puestos conectados a la red de datos interna de DFB permitiendo la conexión de los mismos como teléfono de escritorio

En el caso específico para la grabación por softphone, la misma consiste en la integración en un SBC, para poder grabar mediante el protocolo SIPRec, para lo cual es necesario el suministro e instalación de licencias de SBC a instalar en el correspondiente servidor virtual, proporcionado por Zugaztel M.P. S.A., y ampliación de licencias para grabar 150 agentes utilizando Softphone.

La grabación de Softphone implica que los agentes utilicen una nueva numeración de extensión de MX-ONE, para que el grabador pueda hacer la distinción de llamadas de terminal fijo y de Softphone, por lo tanto, implica la ampliación de 150 licencias de usuario (extensiones SIP) en MX-ONE.

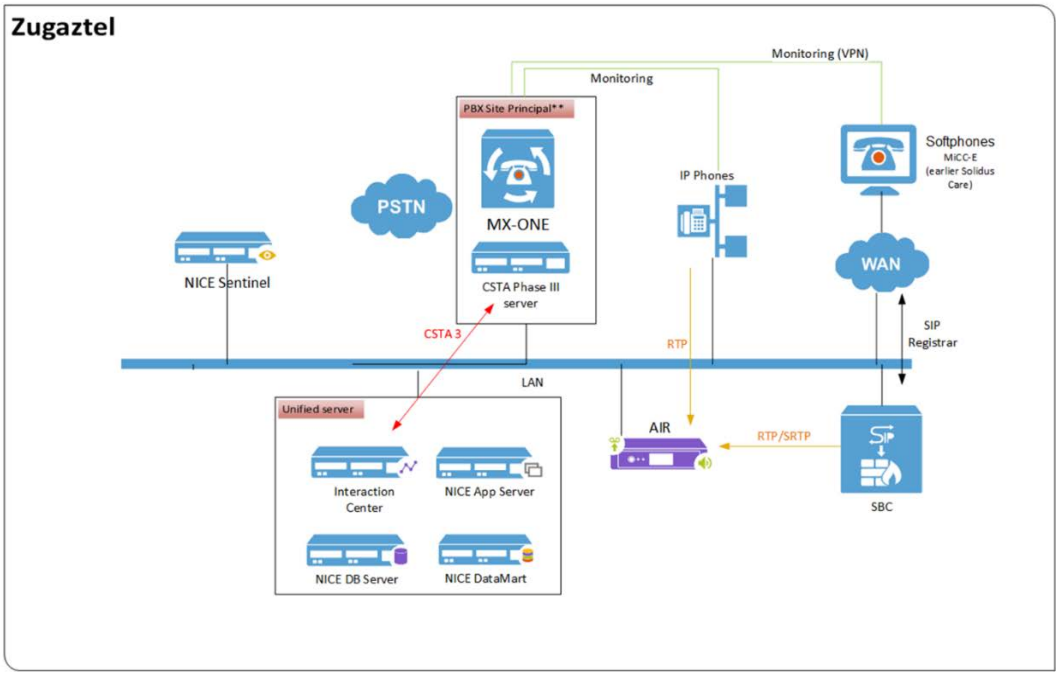
2.2.1. Arquitectura del sistema

Para viabilizar las necesidades se requiere la ampliación del sistema actual, con 82 canales adicionales, mínimo a ampliar y necesario para mantener en el caso de que todos los agentes pasen a modo Softphone, al menos un canal mantenga el perfil.

Sera necesario ubicar 82 canales adicionales en el grabador AIR existente y la interfaz CTI en el servidor Unified, al igual que la actual interfaz MX-ONE - CSTA.

Las ofertas a presentar deberán incluir las licencias de MX-ONE que son necesarias para el funcionamiento del sistema de grabación.

El sistema de grabación quedará integrado en la arquitectura del cliente como se indica a continuación:



2.2.2. Detalle de los componentes y servicios necesarios

El detalle de componentes, productos y servicios que requerirá para la ampliación del licenciamiento del sistema de grabación NICE de Zugaztel es el siguiente:

Licencias de Plataforma NICE Engage:

- 150 licencias de canal de grabación AIR Nice Engage
- 150 licencias de agente Nice Engage

Licencias de SBC Audiocodes:

- 15 SBC session license upgrade for 10 sessions, when ordering within the 10-250 session range (1 to 25 units)
- 15 SBC registered users license upgrade for 10 registered users, when ordering within the 10-250 registered users range (1 to 25 units).
- 15 Software option for enabling 10 SIPREC sessions within the 10-250 session range (1 to 25 units)

Licencias de MX-ONE de Mitel:

- 150 MX Usuarios
- 150 MX - SIP extensiones
- 150 MX MP SW Mgr Provisioning managed user

Las licencias tienen una vigencia temporal indefinida.

Suscripción de Software con los fabricantes para las licencias Audiocodes y Mitel por 2 años.

Ampliación del mantenimiento del grabador SBC y MX-One durante 2 años, de la parte ampliada.

Servicios profesionales certificados para la implantación de la plataforma:

- Carga de licencias de SBC Audiocodes
- Carga de licencias MX ONE
- Creación de extensiones MX ONE, configuración y asociación con Solidus eCare
- Alta de usuarios adicionales en Nice
- Ampliación de 150 canales de grabación AIR adicionales en grabador existente.
- Jefe de proyecto para gestión del proyecto.
- Pruebas de correcto funcionamiento.

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.

Durante el primer año de vigencia de esta ampliación del licenciamiento de la grabación de voz, el adjudicatario deberá comprometerse a solventar cualquier incidencia de ausencia de grabación de voz motivada por fallos en la infraestructura de grabación desarrollada.

3. CONDICIONES PARTICULARES

3.1. Seguimiento de *los* Trabajos y Penalización

Una vez llevadas a cabo todos los desarrollos necesarios que permitan la grabación de voz ampliada tanto por softphone, como por teléfono de escritorio en las unidades de atención complementarias del departamento de Hacienda y Finanzas, el adjudicatario deberá presentar un informe de validación de las grabaciones de voz en modalidad softphone y teléfono de escritorio definiendo para ello una batería de escenarios. Dicho informe deberá ser entregado al responsable de servicio que establezca Zugaztel.

Durante el primer año desde la puesta en funcionamiento de la ampliación del licenciamiento del servicio de grabación de voz por softphone y teléfono de escritorio para las unidades de atención complementarias del departamento de Hacienda y Finanzas, en el caso de graves pérdidas de la grabación de voz de los agentes que estén atendiendo, se podrían aplicar excepcionalmente las siguientes penalizaciones:

Llamadas Grabadas Pérdidas Acumuladas en el Primer Año HyF/Total Llamadas Objeto de Grabación HyF Acumuladas en el Primer Año	% Penalización Sobre total Importe Licitación
<5%	0%
5%	10%
10%	20%
15%	30%
20%	40%
25%	50%
30%	60%
>30%	Causa de Suspensión del contrato

Se considerará el primer año de funcionamiento desde que el responsable de Zugaztel haya dado el visto bueno al informe de validación hasta que hayan transcurrido 365 días naturales. Los % de perdida de grabación serán acumulativos del primer año. En cuanto se alcance algún hito en base a la tabla de referencia de

penalizaciones, las mismas serán susceptibles de aplicación a menos que el adjudicatario solvente las incidencias origen de la perdida en un periodo no superior a 15 días hábiles desde que la perdida de la grabación se haya detectado y comunicado al adjudicatario por parte de Zugaztel.

3.2. 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.

3.3. 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*