



Eusko Jurlaritzaren  
Informatika Elkarte

Sociedad Informática  
del Gobierno Vasco

## **Suministro de licencias para Contact Center de Osakidetza**

Pliego de Condiciones Técnicas

Febrero de 2022

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

| Versión | Fecha      | Resumen de cambios | Elaborado por:   | Aprobado por:       |
|---------|------------|--------------------|------------------|---------------------|
| 1.0     | 01/02/2022 | Versión inicial    | Josu Bagazgoitia | Aritza Iratzagorria |
|         |            |                    |                  |                     |
|         |            |                    |                  |                     |
|         |            |                    |                  |                     |
|         |            |                    |                  |                     |

# Índice

|          |                                           |          |
|----------|-------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Introducción .....</b>                 | <b>4</b> |
| <b>2</b> | <b>Objeto y alcance del contrato.....</b> | <b>5</b> |
| 2.1      | Ámbito .....                              | 5        |
| 2.2      | Alcance .....                             | 5        |

## 1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- ❑ Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- ❑ Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- ❑ Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- ❑ Aportando valor añadido.
- ❑ Proporcionando soluciones competitivas.
- ❑ Transmitiendo confianza a sus clientes.
- ❑ Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejje.eus>

## 2 Objeto y alcance del contrato

El objeto del presente pliego es el suministro de licencias del fabricante Unify para:

- Aumentar la capacidad de canales DTMF en la plataforma de Contact Center de Osakidetza.
- Aumentar el número de licencias de Manager que permitan crear/modificar agentes, generar informes en tiempo real e históricos.

### 2.1 Ámbito

Actualmente Osakidetza dispone de un Contact Center para Cita Previa del fabricante Unify, OpenScape Contact Center en versión V9 R1. Este Contact Center está en proceso de actualización a la versión V10 R4. Su actualización está prevista para marzo/abril de 2022.

Dicho Contact Center está conectado con un IVR externo con 380 canales. En estos momentos, este IVR externo proporciona menús DTMF para diferentes servicios a través de sus canales.

Debido a la obsolescencia y fin de mantenimiento del actual IVR, se prevé dar los menús DTMF con los recursos propios del Contact Center. Para ello se dispone de 164 canales, por lo que es necesario aumentar en 136 canales, para así disponer de un total de 300. Esto permitirá dar menús DTMF, dar mensajes, música en espera, etc. Todo ello configurable desde la herramienta de gestión de OpenScape Contact Center.

La plataforma de Contact Center se encuentra en alta disponibilidad. Por ello debe suministrarse la licencia de puerto de Contact Media Service (CMS) y la correspondiente de alta disponibilidad. Todas las licencias deben llevar el Software Assurance asociado.

Del mismo modo, con la migración de versión se actualizarán ciertos roles de usuario y es necesario ampliar el número de Managers que podrían acceder de manera concurrente a la plataforma.

### 2.2 Alcance

En este apartado se describe el detalle de las licencias, la cantidad máxima que se solicitará en el marco de este expediente y la cantidad específica que se solicitará en el primer pedido al inicio del contrato:

| CÓDIGO           | DESCRIPCIÓN                                                                            | CANTIDAD TOTAL MÁXIMA | CANTIDAD PREVISTA PRIMER PEDIDO |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|
| L30280-A622-B527 | OSCC Enterprise V10 - licencia de puerto de CMS (puerto IVR)                           | 136                   | 136                             |
| L30280-A622-B528 | OSCC Enterprise V10 - licencia de alta disponibilidad de puerto de CMS                 | 136                   | 136                             |
| L30220-S632-M117 | OSC SWA V2 1y para licencia de puerto IVR de CDSS/CMS de OSC Contact Center Enterprise | 136                   | 136                             |
| L30280-A622-B514 | OSCC Enterprise V10 - licencia de Manager                                              | 100                   | 0                               |

De acuerdo con lo indicado en la tabla anterior, el primer pedido al inicio de contrato incluirá la totalidad de las licencias (cantidad máxima) relacionadas con los canales IVR (los tres primeros conceptos de la tabla). En lo que se refiere a las licencias de Manager (cuarto concepto), no se realizará pedido al inicio del contrato. Este tipo de licencias se solicitaría dentro del plazo de vigencia del contrato (3 meses), no existiendo compromiso de consumo de la cantidad especificada como máxima por parte de EJIE.

No se establece un patrón concreto de pedidos, pudiendo ser uno o varios y, dentro de cada pedido, pudiendo contener una o varias licencias. En la medida de lo posible, EJIE tratará de minimizar el número de pedidos para facilitar la gestión administrativa del contrato.

El adjudicatario deberá suministrar las licencias correspondientes a cada pedido en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la petición formal por parte de EJIE.