Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de Soporte y Apoyo Técnico para la Plataforma de Atención Ciudadana

28/05/2019

ÍNDICE

1. OBJETO 1

2. SITUACIÓN ACTUAL 2

2.1 MX-ONE 2

2.2 Plataforma de agentes (Mitel Agents) 3

2.3 Plataforma de grabación Nice 7

2.4 Plataforma de operadora sobre PC Mitel Inattend 9

2.5 Web de Estadísticas 9

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 12

3.1 Mantenimiento del licenciamiento de las plataformas 12

3.2 Servicios de mantenimiento correctivo de las plataformas. 13

3.3 Otras funcionalidades requeridas 15

4. CONDICIONES PARTICULARES 18

4.1 Penalizaciones 18

4.2 Ejecución de los trabajos 18

4.3 Garantía 20

4.4 Condiciones de seguridad y confidencialidad 20

4.5 Propiedad intelectual 21

1. OBJETO

Zugaztel M.P.,S.A. (en adelante Zugaztel) es una Sociedad de la Diputación Foral de Bizkaia, adscrita al Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales, dedicada al desarrollo de actividades de atención a la ciudadanía no presencial, servicios de grabación de datos, actividades de digitalización de documentos y servicios de marketing digital, que serán desarrolladas a favor de la Diputación Foral de Bizkaia, Organismos Públicos Forales y Entidades Públicas Forales de la Diputación Foral de Bizkaia (en adelante DFB), así como, en su caso, a favor de los Ayuntamientos de Bizkaia y demás entidades de carácter público.

Para realizar las funciones propias de la atención no presencial a la ciudadanía y otros servicios internos, Zugaztel dispone de una infraestructura basada en plataformas de Mitel, equipadas con tecnologías capaces de realizar procesos automáticos para funciones habituales, almacenar datos de todos los procesos de cada comunicación además de poder grabar ciertas conversaciones en función de parámetros de actividad.

En el proceso de actualización de las infraestructuras de atención a la ciudadanía, se hace necesaria la incorporación de mejoras tecnológicas en los sistemas que afectan directamente a los servicios de Atención Ciudadana no presencial que son prestados desde Zugaztel.

El presente expediente tiene un doble objetivo: por una parte, asegurar que todos los elementos que conforman la actual plataforma de Atención Telefónica (Contact Center + Sistema de Operadoras Inattend + grabador NICE) estén en la última versión lanzada por el fabricante, y por otra parte la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo y desarrollos innovadores de infraestructura sobre dichas plataformas.

2. SITUACIÓN ACTUAL

2.1 MX-ONE

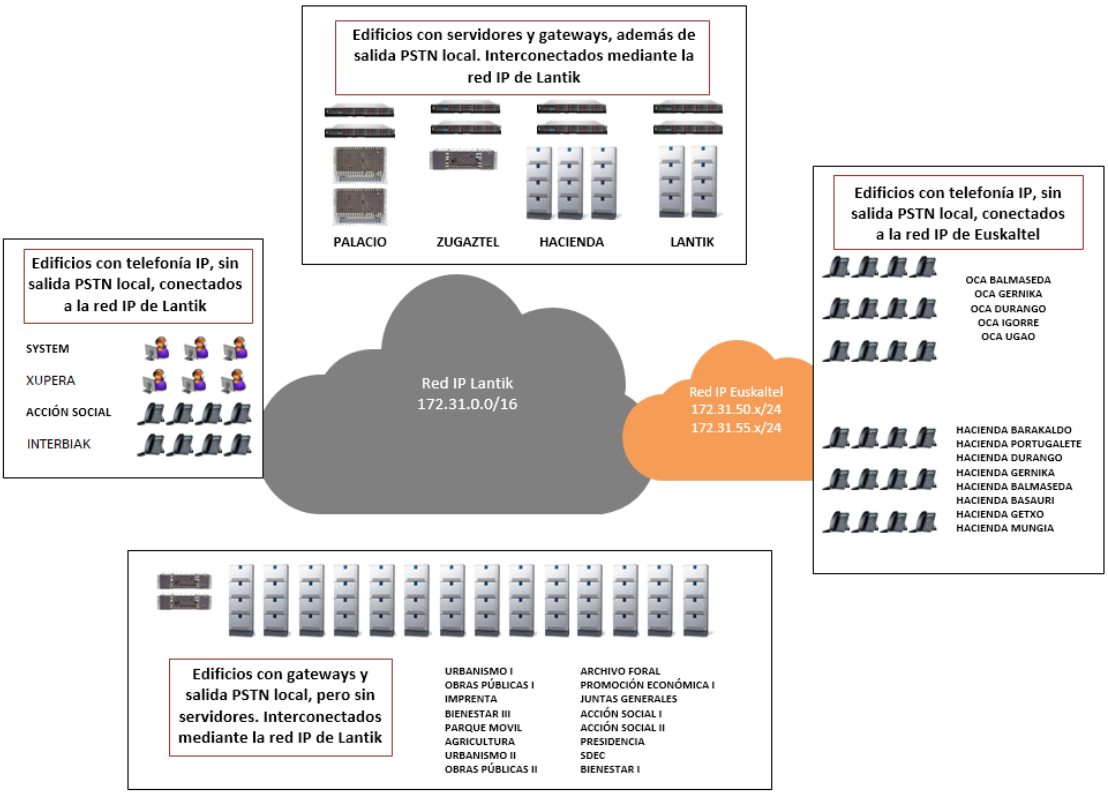
Es el sistema de comunicaciones necesario para dotar a los agentes internos del Contact Center de sus correspondientes extensiones telefónicas, permitir la gestión de las llamadas ofrecidas a dicho usuario y ofrecer el canal de entrada telefónico a la ciudadanía (nº telefónico cabecera por servicio).

La plataforma de comunicaciones de voz que utiliza Zugaztel es un módulo más dentro del conjunto de módulos que constituyen la plataforma distribuida de comunicaciones de Voz de la DFB, basada en tecnología Mitel.

Esta plataforma se compone de módulos Gateways denominados tradicionalmente LIM´s, donde se albergan, entre otras, las tarjetas electrónicas que dan el servicio a las extensiones telefónicas de los usuarios, y donde también se conectan los circuitos RDSI o enlaces analógicos que permiten la comunicación pública.

Cada Módulo o LIM puede disponer de un servidor, ninguno o varios asociados, en función del grado de criticidad de los servicios que soporte dicho módulo. Todos los módulos están interconectados a través de la LAN de DFB y se comportan como un único sistema de Comunicaciones de voz.

Gráfico de estructura de módulos de MX ONE



La versión de software de la plataforma MX-ONE es la de la siguiente tabla:

MX ONE TELEPHONY SYSTEM
versión: 6.3 SP2 HF2

La MX-One no se encuentra en el alcance de esta licitación.

2.2 Plataforma de agentes (Mitel Agents)

Es el elemento principal de la infraestructura para la Atención Ciudadana. 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 conexiones a través de protocolo IP entre entidades ubicadas en otros edificios.

Los servicios ofrecidos actualmente se diferencian principalmente en dos grupos: los servicios automáticos y el resto de los servicios.

Servicios Automáticos

Zugaztel ofrece varios servicios automáticos, con reconocimiento de voz en Euskera y Castellano, a través de los cuales, la ciudadanía puede realizar trámites con la Hacienda Foral u otras instancias de la DFB, sin necesidad de la intervención de un agente (desde gestionar un certificado de renta, conocer el estado de algún servicio, hasta aceptar la declaración de la renta). Además del reconocimiento de voz, estos servicios también tienen tecnología TTS (Test to Speech) tanto en Castellano como en Euskera, para reproducir mediante voz digitalizada, textos introducidos en el sistema. Los principales servicios automáticos de atención ciudadana interactúan mediante conexiones tipo DLL con las bases de datos de Hacienda y Sostenibilidad y Medio Natural (Agricultura) para la identificación del ciudadano.

Los accesos principales a los procesos automatizados se reciben por nueve servicios:

- Canalizador 2000: se trata de la entrada principal de contacto telefónico con el Departamento de Hacienda y Finanzas, a través del mismo, se pueden consultar y realizar trámites automáticos, así como consultar con agentes temas relacionados con la hacienda foral. El flujograma de las llamadas identifica el paso por las diferentes ramas de la misma, escribiendo este paso en una base de datos para poder explotar la información posteriormente.
- Canalizador 3000: este servicio se encuentra activo principalmente en campaña de renta, realiza procesos automáticos, tales como cambiar la clave de renta, etc. La ciudadanía lo utiliza para cualquier acción telefónica sobre la renta, donde intervendrá un agente. Este servicio al igual que el anterior va escribiendo en una

base de datos el paso de la llamada por los flujogramas para su posterior explotación.

- Rentanet Etxean: servicio de confirmaciones de renta mediante clave de renta. La ciudadanía puede validar su declaración de renta automáticamente o mediante un agente. Este servicio al igual que los anteriores va escribiendo en una base de datos el paso de la llamada por los flujogramas para su posterior explotación. Todas las llamadas de este servicio, tanto si interviene un agente como si no, son grabadas.

- Servicio Saliente Hacienda: servicio que permite la devolución de llamadas al usuario solicitante. La ciudadanía en una primera instancia intenta contactar con los servicios de atención de Hacienda y Finanzas. No obstante, ante una falta de disponibilidad de agentes, se le permite la posibilidad de que los servicios de atención contacten posteriormente. Para ello se le solicita información relativa al número de contacto, franja horaria de contacto y servicio relativo de Hacienda y Finanzas de la cuestión de la consulta. Dicha información se almacena en base de datos para su posterior explotación. Posteriormente, una vez se cumpla la franja de contacto solicitada, automática los agentes del servicio de atención contactaran con la ciudadanía de cara cubrir la solicitud pendiente de resolución. Todas las métricas que definen la campaña saliente (franjas horarias de contacto, tipologías de servicio de Hacienda y Finanzas…) son configurables y el propio servicio saliente genera métricas de servicio (nº de llamadas salientes realizadas, agente ejecutor de la llamada saliente…) que permiten analizar la efectividad del servicio saliente.

- Servicio Saliente Acción Social: servicio que permite realizar campañas salientes de recordatorio de cita previa a la ciudadanía que va a acudir a las dependencias de dicho departamento de la DFB. Diariamente, se carga un fichero con las citas previstas para los próximos días y el servicio automático genera campañas salientes diarias que permiten a los agentes contactar con la ciudadanía para recordarles su cita.

- Agricultura-Sistema de fichajes: este servicio automático (24x7), permite a los miembros de las guarderías de Agricultura poder realizar la entrada y salida en su jornada laboral, permitiendo realizar a nivel de servicio un seguimiento de su actividad en todo el Territorio Histórico de Bizkaia. El servicio de atención no presencial de agricultura tiene acceso a dicha información para facilitar la movilización de recursos de la guardería en caso de activación de los procedimientos establecidos.

- Agricultura-Seguimiento de cuadrillas cinegéticas: servicio 24x7 que permite de forma automática captar información relativa al seguimiento de actividades cinegéticas en el Territorio Histórico de Bizkaia. Las actividades cinegéticas cuya información de seguimiento captura la solución automática a través del canal telefónico se almacena en base de datos para su posible visualización por parte del servicio de atención de agricultura o el propio departamento. Adicionalmente, se dispone de un teléfono de servicio para que la guardería del servicio de caza y pesca pueda en todo momento poder reproducir la información de seguimiento cinegético capturado.

- Agricultura-Información Quemas: servicio que permite en fin de semana y festivos reproducir por el canal telefónico los partes de quemas diarios grabados por personal del Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural.

- Agricultura-Sanidad Vegetal: servicio que permite reproducir principalmente en primavera los partes de sanidad vegetal y los distintos tratamientos recomendados desde el Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural. Este servicio se puede utilizar 24x7 a través de un número del canal telefónico.

Resto de servicios

Aparte de los principales servicios automáticos descritos en el punto anterior, mediante el MiContact Center Solidus se da servicio a la mayoría de los departamentos y parte de las entidades forales de la DFB, a través de sistemas de atención, con menús de selección o sin ellos y con las correspondientes alocuciones asociadas. En todos los servicios se guarda información de las llamadas en bases de datos, para su posterior explotación. Existen publicados alrededor de 100 servicios de acceso telefónico.

Algunos servicios de agentes del Contact Center gestionan también sesiones de Email, Redes Sociales y sesiones de Chat, siendo estos agentes multicanal.

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 190 agentes simultáneamente, aunque el software de agente está instalado en unos 300 puestos.

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

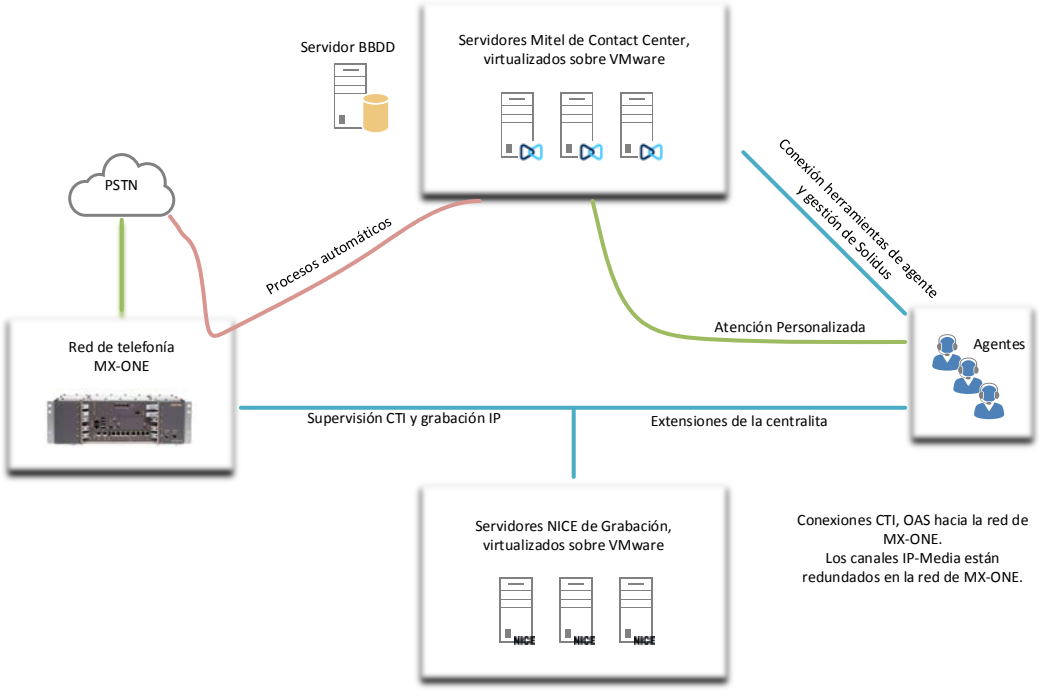
- 2 servidores para aportar los recursos de media.
- 1 servidor para control, monitorización y gestión de llamadas

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:



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

Numero de serie	Referencia	Descripcion	Cantidad
ELM-08200	FAL1047723	MiCC Ent Ag Script-outbound,1U	10
ELM-08200	FAL1047779	MiCC E DDE/COM Desktop Int,1U	28
ELM-08200	FAL1047780	MiCC Ent Email Agent, 1 user	45
ELM-08200	FAL1047782	MiCC Ent Virtual Agent 1 user	2
ELM-08200	FAL1047784	MiCC Ent SIP Soft Phone, 1 U	190
ELM-08200	FAL1047786	MiCC Ent Supervisor, 1 user	5
ELM-08200	FAL1047787	MiCC Ent Report Mgr, 1 user	2
ELM-08200	FAL1047788	MiCC Ent Info Mgr, 1 user	5
ELM-08200	FAL1047789	MiCC Ent Config Mgr, 1 user	2
ELM-08200	FAL1047790	MiCC Ent Messaging, System	1
ELM-08200	FAL1047791	MiCC Ent Directory, System	1
ELM-08200	FAL1047792	MiCC Ent ASR add-on lang, 2 ch	10
ELM-08200	FAL1047798	MiCC Ent Real Time I/F, System	1
ELM-08200	FAL1047833	MiCC Enterprise Chat, 1 user	2
ELM-08200	FAL1047834	MiCC Ent IVR Access, 1 Session	80
ELM-08200	FAL1047837	MiCC Ent ODBC Access, System	1
ELM-08200	FAL1047845	MiCC Ent IP/SIP Media, 1 ch	106
ELM-08200	FAL1047906	MiCC Ent Call Control, 1 User	262
ELM-08200	FAL1048168	MiCC Enterprise IVR, System	1
ELM-08200	FAL1048169	MiCC Ent Outbound Ag, 1 user	10
ELM-08200	FAL1047848	ASR 1 ch >1 unique item	20
ELM-08200	FAL1047873	ASR 1 ch 1 Additional lang	20
ELM-08200	FAL1048175	MiCC Ent ASR SW Key, 2 ch	10
ELM-08200	FAL1049271	MiCC Ent Connected Users, x1	190
ELM-08200	FAL1048881	MiCC Ent TTS Lang + 1 vce,1 ch	12
ELM-08200	FAL1048882	MiCC Ent TTS voice addon, 1 ch	12
ELM-08200	86-00069AAA-A	MiCC Ent Open Media, system	1
ELM-08200	86-00070AAA-A	MiCC Ent Open Media, 1 user	13
ELM-08200	86-00081AAA-A	MiCC Ent WEB Scheduling.Syst	1
ELM-08200	86-00088AAA-A	MiCC Ent Sess Inform API, Syst	1
ELM-08200	86-00087AAA-A	MiCC Ent Attendnt Agnt, 1 User	8
ELM-08200	FAL1048886	MiCC Ent Config Webservice API	1
ELM-08200	86-00239AAA-A	MiCC Ent SSM, 1 acct-init 1yr	2
ELM-08200	54008958	MiCC Ent 9 Vers Key-MM, Systm	1
ELM-08200	54008957	MiCC Ent 9 Vers Key, System	1
ELM-08200	FAL1047777/1	MiCC Ent Desktop Manager Agent 9.0	174
ELM-08200	86-00039AAA-A	MiCC Ent Agent - Lite V,1 user	190

2.3 Plataforma de grabación Nice

La solución instalada consta de un sistema de grabación Nice Perform 6.12 se trata de un sistema de grabación activa, con capacidad para grabar 127 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 127 Canales.
- Sistema de Almacenamiento Centralizado. Zugaztel proporcionara una ruta a un repositorio para el almacenamiento de las llamadas.
- Nice Perform Interaction Package Kit para 127 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	127
NICE-NIM-SUPG-Sent	Sentinel version upgrade under software maintenance	1
Logger AIR		
NICE-SMB-IM-VC-AIR	AIR Voice Capture for SMB, Per Channel	127

2.4 Plataforma de operadora sobre PC Mitel Inattend

La plataforma INATTEND, junto con el directorio CMG, da servicio de atención al número de teléfono cabecera de la DFB, a través de 8 agentes de PC.

- La versión del sistema es CMG 8.4 SP2 e INATTEND 2.5 SP2. Y el servidor que aloja los servicios se encuentra virtualizado en los CPDs de Lantik. Mediante la aplicación INATTEND las operadoras tienen capacidad de buscar a cualquier usuario de la DFB, ya que la base de datos está integrada con la base de datos corporativa donde se alojan los datos de los usuarios.
- El sistema de gestión de base de datos se basa en SQL Server.

2.5 Web de Estadísticas

La Web de estadísticas es una aplicación web desarrollada con tecnología PHP/Javascript que explota los datos almacenados en bases de datos de diversos servidores SQL SERVER. La web de estadísticas se ha desarrollado para cubrir o mejorar algunas necesidades respecto al sistema de contact center Solidus para la explotación de sus datos.

Los menús que podemos encontrar en esta herramienta son los siguientes:

Mensajes: permite la gestión de los mensajes de OAS, sincronizando los ficheros internos de configuración para representar en una estructura web cómoda los ficheros de audio que se utilizan en todo el sistema. Este menú cuenta con las siguientes opciones:

- Estructura
- Mensajes
- Sincronizar
- Aplicar cambios
- Reiniciar servicio

Informes SOLIDUS: permite a los operadores con permiso ejecutar informes explotando los datos del trabajo realizado por los agentes con respecto a las llamadas recibidas de VOZ. Este menú cuenta con las siguientes opciones:

- Resumen de atención a la ciudadanía
- Resumen de actividad de informadores
- Clasificación de consultas
- Origen de consultas
- Destino de consultas no resueltas
- Monitorizaciones
- Totales por Numero-A
- Detalle totales por Numero-A

Informes SOLIDUS – Email: permite a los operadores con permiso ejecutar informes explotando los datos del trabajo realizado por los agentes con respecto a las llamadas recibidas de EMAIL. Este menú cuenta con las siguientes opciones:

- Resumen de atención a la ciudadanía
- Resumen de actividad de informadores
- Búsqueda de emails

Canalizadores: permite a los operadores con permiso ejecutar informes para obtener información detallada de lo sucedido en el servicio de renta, tanto en temporada de renta como fuera de ella. Este menú cuenta con las siguientes opciones:

- Canalizador 2000
- Canalizador 3000
- Emisión automática de certificados
- Consulta de propuestas generadas
- Emisión automática de claves
- Canalizador RENTANET
- Grabaciones RENTANET
- Variables llamadas CallBack

Operadoras: permite obtener la información registrada por el Quality Manager para verla de manera intuitiva. Este menú cuanta con las siguientes opciones:

- Resumen de actividad de Operadoras
- Resumen de atención de Operadoras
- Total/detalle de llamada
- Totales de transferencias

Servicio agrícola: permite llevar un control de las llamadas recibidas al servicio de sanidad vegetal. Los usuarios llamantes puedes escuchar un mensaje grabado mensualmente por un operador tanto en euskera como en castellano. Este menú cuenta con las siguientes opciones:

- Sanidad vegetal

Campañas: permite obtener datos específicos de las campañas de "Hacienda Información General ", "Acción social" o "Bizkaitarren Sarea". Los diferentes informes permiten obtener información variada y completa, por tipología de la llamada, por agente, por intervalos, detalles de la llamada recibida, etc. Este menú cuanta con las siguientes opciones:

- Informe de encuesta de campaña
- Información general - resumen por intervalos
- Detalle de llamada
- Estadísticas por fecha/agente

- Estadísticas por fecha/tipología

Gestión caza/monte: permite la gestión de los usuarios que son guardas de caza/monte dándoles los permisos y códigos oportunos. También permite la gestión de las cuadrillas cinegéticas, pudiendo por ejemplo indicar para cada cuadrilla las fechas en las que está permitida la actividad de caza. Por último, este menú permite controlar mediante informes los fichajes realizados de manera diaria en entrada/salida de los guardas dados de alta en el sistema. Para llevar un control de la situación se pueden hacer listados de guardas, de sus fichajes, o informes relacionados con las cuadrillas de caza y las llamadas que han realizado. Este menú cuanta con las siguientes opciones:

- Fichajes - vista rápida
- Fichajes - listar
- Mensaje relevante general
- Mensaje relevante caza
- Gestión de guardias
- Cuadrillas - listar
- Cuadrillas - registros

Herramienta cualitativa agricultura: permite el registro cualitativo de la atención no presencial a la ciudadanía de Agricultura. Este menú cuanta con las siguientes opciones:

- Nueva llamada
- Búsqueda
- Técnicos
- Wiki

CAU EXT / INT: permite indicar un mensaje de texto que mediante TEXT-TO-SPEECH que reproducirá para el grupo que correspondan antes de pasar la llamada a dicho grupo.

- CAU EXT - Mensaje
- CAU INT - Mensaje

Además de los menús indicados, en la web de estadísticas podemos encontrar:

- Herramienta para llevar el control de los usuarios y permisos que pueden entrar a la propia web. Se pueden indicar permisos para cada usuario por menú principal o por objetos (agentes, grupos de servicio).
- Herramienta para la creación automática (una sola ejecución, ejecución diaria, ejecución mensual) de los distintos informes.
- Herramienta de encuesta para asociarla a los grupos de servicio que nos indiquen y de esta forma obtener información del usuario llamante sobre el servicio prestado.
- Herramienta de control de cambios que permite conocer que usuario administrador he realizado cambios sobre las propiedades de algún agente/grupo.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El objetivo principal del proyecto es mantener todos los sistemas que componen el servicio de atención ciudadana no presencial bajo mantenimiento de fabricantes, mantenimiento correctivo e incluyendo un upgrade de versión de los sistemas de Mitel en el alcance de esta licitación.

Además del objetivo principal se tendrán en consideración los siguientes elementos:

- Aportar un gestor de proyecto para la interlocución entre el adjudicatario y Zugaztel.
- Aportar un técnico in-situ 10 horas a la semana distribuidas de lunes a viernes en horario de mañana.
- Dar soporte extendido y apoyo durante las campañas de renta y similares.
- Aportar una bolsa de horas anual de 200 horas para desarrollos de infraestructura innovadores y que supongan mejoras sustanciales de servicios de atención actuales o creación de nuevos servicios.
- Disponer de un Sistema de Preproducción.
- Realización de un informe mensual del servicio ofrecido incluyendo propuestas de mejora en el servicio.

3.1 Mantenimiento del licenciamiento de las plataforma actual

Las plataformas incluidas en el servicio son:

- Sistema Contact Center MiContact Center Solidus Producción
- Herramienta Web de explotación de Datos
- Sistema Contact Center Preproducción
- Sistema de directorio y operadora INATTEND
- Sistema de Grabación NICE 6.12
    - La empresa adjudicataria mantendrá relación contractual con los servicios técnicos de 2º nivel de un partner certificado por NICE para soportar el nivel de servicio al sistema de grabación.

El mantenimiento de las plataformas incluirá los siguientes elementos.

3.1.1 Servicio de Mantenimiento de Software MITEL (Software Maintenance)

Se trata de un programa de mantenimiento de software que Mitel pone a disposición de los clientes. El programa tiene dos soluciones en función del grado de servicio de actualización que se desea obtener y es válido para sistemas MX-ONE y aplicaciones de valor añadido como Solidus eCare, InAttend, etc.

- SOFTWARE STANDARD

  Proporciona la actualización continua de las plataformas (Upgrades), en la medida que estas vayan apareciendo en el mercado, además de los parches y HotFixes que se vayan incluyendo en cada versión por un periodo de 1, 2 o 3 años. Este programa habilita el acceso a la apertura de incidencias con el fabricante en horario 8x5.

- SOFTWARE PREMIUM

  Proporciona la actualización continua de las plataformas (Upgrades), en la medida que estas vayan apareciendo en el mercado, además de los parches y HotFixes que se vayan incluyendo en cada versión por un periodo de 1, 2 o 3 años. Proporciona acceso a la apertura de incidencias con el fabricante en horario 24x7, e incluye la licencia de supervisión/acceso remoto (Mitel Performance Analytics).

3.1.2 NICE mantenimiento evolutivo

En caso de que fuese necesario, el adjudicatario debe realizar todos los trabajos de actualización del sistema Nice a la última versión publicada por el fabricante a día 1 de octubre del 2019. Si no fuese necesaria la actualización deberá realizar la integración del sistema actual con la nueva plataforma de MiContact Center Solidus.

3.2 Servicios de mantenimiento correctivo de las plataformas.

Para las plataformas indicadas en el punto 3.1 el servicio de mantenimiento correctivo debe contemplar los siguientes niveles de atención:

- Atención a Consultas sobre el uso del Software realizadas por los usuarios responsables de la explotación del sistema. Estas consultas podrán ser realizadas a través de correo electrónico o por Teléfono.
- Asistencia Técnica Remota para el diagnóstico y resolución de averías. Esta asistencia se proporcionará mediante conexión remota los servidores virtualizados de MiContact Center Solidus. Todas las actuaciones incluidas en este Servicio se realizan de forma remota, mediante conexión VPN con códigos de autorización requeridos. A modo de control de acceso remoto a la plataforma, se definirá un protocolo que refleje de forma sencilla las conexiones remotas a los sistemas mantenidos, donde quedará reflejado el nombre del Técnico, fecha, hora y motivo.
- Asistencia Técnica in-situ para la resolución de averías en instalaciones de Zugaztel/DFB/Lantik u otras entidades forales o ayuntamientos del Territorio Histórico de Bizkaia y siempre que la resolución no sea posible vía remoto. Este servicio incluye la recarga de las aplicaciones del sistema así como reinstalación de los programas específicos del cliente; no se incluyen elementos hardware (servidores y PCs).

Niveles de Servicio

Se define “Tiempo de Respuesta” como el tiempo que transcurre desde que se recibe el aviso de avería hasta que se inicia la actividad, bien de modo remoto, o en las dependencias que Zugaztel estime oportuno en las ubicaciones de DFB, entidades forales o ayuntamientos..

La criticidad de una avería la determinará Zugaztel al comunicar por el canal establecido la incidencia producida, que a modo de ejemplo son las siguientes:

- Intercomunicación del enlace entre los servidores de MiContact Center Solidus y la centralita MX ONE, provocando la imposibilidad de recepción de llamadas en más del 30% de los agentes preparados para el conjunto de la red o para un Departamento concreto.
- Imposibilidad de almacenamiento de datos para generar informes.

- Reinicios / bloqueos críticos en los programas y aplicativos de SeC.
- El sistema ha dejado de procesar llamadas.
- La capacidad de procesamiento de llamadas se ha degradado.
- Fallos en la grabación (NICE).
- Indisponibilidad de los servicios de atención automática.
- InAttend ha dejado de funcionar.

Los niveles de Respuesta mínimos requeridos son:

INTERVALO DE COBERTURA	TIEMPO DE RESPUESTA ASISTENCIA REMOTA (Avería Crítica)	TIEMPO DE RESPUESTA ASISTENCIA IN-SITU (Avería Crítica)	TIEMPO DE RESPUESTA ASISTENCIA REMOTA(Avería NO Crítica)	TIEMPO DE RESPUESTA ASISTENCIA IN-SITU (Avería NO Crítica)
SERVICIO NO ASOCIADOS A CAMPAÑA DE LA RENTA O SIMILAR				
24x7 todos los días del año	2 horas desde recepción de la incidencia, dentro de la cobertura indicada	4 horas dentro de la cobertura indicada	8 horas operativas dentro de la cobertura indicada	8 horas operativas dentro de la cobertura indicada
SERVICIO ASOCIADOS A CAMPAÑA DE RENTA O SIMILAR				
24x7 todos los días del año	1 hora desde recepción de la incidencia, dentro de la cobertura indicada	2 horas dentro de la cobertura indicada	8 horas operativas dentro de la cobertura indicada	8 horas operativas dentro de la cobertura indicada

El licitador debe disponer de un centro de trabajo situado en un radio inferior a 100 Km de la ubicación de Zugaztel para poder prestar ese servicio in situ en el plazo establecido.

La oferta deberá presentar, asimismo, un servicio de desbordamiento para la atención de incidencias de usuarios de Solidus en horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, excepto durante los meses de julio y agosto en los que la prestación del servicio de desbordamiento finalizará a las 14.00 horas. El volumen estimado de consultas a atender es de 60 mensuales.

El licitador deberá detallar los Acuerdos de Nivel de Servicio ofrecidos a Zugaztel así como los mecanismos utilizados para su cumplimiento y seguimiento.

Las actuaciones de mantenimiento preventivo deberán ser comunicadas con un mínimo de 24 horas de antelación y se realizarán siempre que sea posible en horario de fuera de servicio, es decir, de lunes a sábado de 20:00 a 8:00 (horario nocturno).

Mensualmente, antes del día 10 de cada mes, el licitador entregará a Zugaztel un informe donde se recojan los parámetros de nivel de servicio indicados en su oferta, su grado de cumplimiento en el mes precedente y la penalización resultante por su incumplimiento. El informe indicará, asimismo, las acciones de mejora aconsejables que pudieran derivarse del análisis de la incidencia.

3.3 Otras funcionalidades requeridas

El licitador deberá proponer los siguientes aspectos:

3.3.1 Aportar un gestor de proyecto para la coordinación de los servicios ofrecidos por la plataforma.

Este perfil deberá de tener las siguientes aptitudes:

- Contrastados conocimientos técnicos de las plataformas objeto del servicio: Solidus, MX ONE y NICE
- Amplios conocimientos de sistemas y redes informáticas, generales.
- Conocimientos de las infraestructuras y procedimientos de la administración pública vasca.

Sus funciones serán entre otras:

- Interlocución técnica para todas las actividades desarrolladas por el licitador para Zugaztel.
- Asesoramiento para la definición de nuevas necesidades de tecnología.
- Responsable del seguimiento de los servicios de mantenimiento de las plataformas así como de nuevos proyectos.
- Interlocutor en las reuniones de seguimiento para información de proyectos activos.
- Responsable del seguimiento de los periodos de campañas de Renta y otras similares.
- Documentación de informes y actas de seguimiento de tareas.

3.3.2 Técnico in-situ

Este perfil deberá de tener las siguientes aptitudes:

- Conocimientos técnicos de las plataformas objeto del servicio: Solidus, MX ONE y NICE
- Conocimientos técnicos de auriculares Plantronics y terminales mitel series 6800 y 6900

Sus funciones serán entre otras:

- ✓ Gestionar peticiones y realizar labores de primer nivel sobre cualquier petición realizada por el contacto designado por ZUGAZTEL.
- ✓ Monitorización de los servidores y servicios
  - o Primer análisis ante cualquier incidencia detectada en el servicio
- ✓ Gestión de cambios:
  - o Cambios de configuración en grupos de servicio
  - o Cambios de configuración/habilidades de los agentes
  - o Solicitudes a operador
  - o Solicitudes a mantenedor PBX
- ✓ Instalaciones de Agentes (incluida alta usuario solidus) en nuevos PCs

- ✓ Auditoría semestral, durante los 6 primeros meses de contrato deberá documentar todos los servicios existentes.
  - o Servicios
  - o Scripts
  - o Alocuciones
  - o Usuarios

  Tras la primera revisión, deberá realizar revisiones semestrales para mantener actualizada la documentación generada para las cuatro dimensiones de análisis.
- ✓ Revisiones de alocuciones:
  - o Campañas especiales
  - o Horarios (verano/Invierno)
- ✓ Interlocución y coordinación de posibles tareas de mantenimiento en horarios fuera de la jornada laboral
- ✓ Seguimiento de incidencias y solicitudes
- ✓ Seguimiento de proyectos
- ✓ Generación de informes de incidencias trasladadas al soporte de nivel 2

3.3.3 Dar soporte extendido y apoyo durante las campañas de Renta y otras similares.

En cada periodo de renta anual, las tareas a realizar serían las siguientes:

- Revisión de confirmaciones positivas (introducción de datos y comprobación del tratamiento interno de los mismos). Realizado mediante la plataforma de preproducción.
- Verificación de servicios diaria durante 45 días hábiles, de lunes a viernes.
- Revisión completa de flujogramas.
- Revisión completa del servicio de grabación.
- Revisión de estadísticas de canalizadores.
- Actualización y detalle del plan de contingencia para las campañas que lo requieran.
- Prueba de carga para validar la integridad del canal telefónico.

3.3.4 Incluir una bolsa de horas anual de 200 horas.

Esta bolsa de horas servirá para desarrollar soluciones de infraestructura innovadoras que supongan una mejora sustancial sobre los servicios actuales o la creación de nuevos servicios. Los desarrollos a realizar se acordaran con el Director del Contrato de Zugaztel que establecerá las necesidades de la solución y en función de las mismas se realizara una propuesta que deberá ser aprobada por el Director del Contrato de Zugaztel.

Una vez aprobada se llevaran a cabo las siguientes fases de desarrollo:

- Definición y documentación técnica de la solución por parte del adjudicador
- Aprobación de la documentación por parte del Director del Proyecto de Zugaztel
- Desarrollo de la solución
- Validación por parte del adjudicador
- Validación por parte del Director del Proyecto de Zugaztel

Sin disponer del visto bueno del Director del Proyecto las peticiones no se darán por cerradas.

3.3.5 Sistema de Preproducción.

Este sistema debe tener la misma versión de la plataforma del Solidus de Producción, con capacidad de realizar las pruebas de desarrollo. Este sistema evolucionará al ritmo de la plataforma de producción.

4. CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Penalizaciones

Las penalizaciones se indicarán por incumplimiento de los parámetros de nivel de servicio indicados, todas las penalizaciones se expresan sobre la facturación mensual total del mes en que se produce el incumplimiento.

- Tiempo de respuesta en incidencia crítica superior al indicado en el pliego de prescripciones técnicas: 2% por cada hora de retraso.
- Tiempo de respuesta in situ en incidencia crítica superior al indicado en el pliego de prescripciones técnicas: 2% por cada hora de retraso.
- Tiempo de respuesta en incidencia no crítica superior al indicado en el pliego de prescripciones técnicas: 1% por cada hora de retraso.
- Tiempo de respuesta in situ en incidencia no crítica superior al indicado en el pliego de prescripciones técnicas: 1% por cada hora de retraso.

4.2 Ejecución de los trabajos

4.2.1 Organización y supervisión del proyecto

Zugaztel nombrará un Director del Proyecto.

La Dirección del Proyecto será la encargada de supervisar su desarrollo y aprobar el resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias. Así mismo, actuará como coordinador y supervisor de la correcta realización de los compromisos contraídos por el adjudicatario, tanto en su parte funcional como técnica.

En virtud de los trabajos del alcance de esta licitación el adjudicador no podrá mantener relación con terceros ajenos a Zugaztel sin conocimiento de la Dirección del Proyecto establecida por Zugaztel.

La Dirección de Proyecto tendrá las más amplias atribuciones y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutadas. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación.

La empresa adjudicataria designará un responsable único ante Zugaztel como Responsable de Proyecto.

El Responsable del Proyecto se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar el nivel de calidad. Dicho responsable será el que reciba instrucciones generales por parte de Zugaztel.

El Responsable de Proyecto coordinará el equipo de trabajo para el desarrollo del proyecto en la realización de todas las tareas implicadas en el proyecto, con especial mención de las funciones siguientes:

- Seguimiento del Plan de Trabajo propuesto en la oferta y aprobado por Zugaztel, con estricto cumplimiento de los plazos e hitos previstos en dicho Plan.
- Comunicación inmediata a la Dirección del proyecto de cualquier previsible alteración de las condiciones contractuales en cualquiera de

sus aspectos (personal, técnico, económico etc.), originado por causas ajenas al propio adjudicatario.

- Comunicación inmediata a la Dirección del proyecto de las repercusiones y/o problemas que puedan plantearse en el desarrollo del proyecto por cambios en la planificación, incumplimiento de los hitos previstos, cambios en el alcance del proyecto, modificaciones a tareas ya realizadas y aprobadas, etc.

El equipo de trabajo del adjudicatario estará formado por personal técnico con la categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas.

4.2.2 Mecanismos de seguimiento y control

Antes del inicio de proyecto, se deberán establecer todos aquellos procedimientos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en los plazos como en la calidad final.

Entre estos mecanismos se encuentran:

- Reuniones de seguimiento: se realizarán reuniones, bien periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, la entrega de productos, las resignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Reuniones de control económico: enfocadas hacia el control económico del proyecto, al objeto de llevar a cabo el plan de pagos establecido, si procede.
- Informes de situación y progreso que servirán para comunicar al equipo Director de Proyecto el estado actual de los trabajos, los objetivos alcanzados, las incidencias ocurridas, etc.
- Certificaciones parciales si procede
- Hojas de control de tareas, si procede
- Cualquier otro documento de gestión de proyectos, a solicitud de la Dirección de Proyecto, que se pueda considerar de utilidad como mecanismos de control del proyecto.

Zugaztel se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, cualquier otro documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa licitadora, tanto respecto a sí misma como con respecto al personal propuesto.

Asimismo, la designación de técnicos realizada por la empresa adjudicataria podrá ser modificada a simple petición de Zugaztel, en caso de que ésta advierta un incumplimiento de las condiciones que motivaron la adjudicación. En este caso, la empresa adjudicataria quedará obligada a proponer otras personas con categoría y circunstancias personales y profesionales idénticas o similares a las inicialmente propuestas, sin que dicha circunstancia altere, en ningún caso, el precio ofertado.

4.2.3 Aceptación de los trabajos

Una vez finalizados los trabajos, el conjunto de servicios se someterá a las correspondientes pruebas de aceptación que aseguren que la calidad obtenida es mejor o igual que la requerida por Zugaztel.

La Dirección de Proyecto conjuntamente con el Responsable del Proyecto definirá al inicio del proyecto las pruebas que se estimen oportunas para verificar el cumplimiento de las presentes especificaciones.

La entrega final de los productos del trabajo deberá ser aprobada tanto por el Responsable de Proyecto de la empresa adjudicataria como por la Dirección del proyecto. Si los encuentran conformes emitirán su informe favorable (recepción provisional), empezándose a computar desde ese momento el año de garantía mínimo que todo trabajo de realización externa debe aportar en previsión de defectos no detectados en las pruebas realizadas.

El incumplimiento de los plazos pactados sin causa que lo justifique dará lugar a las penalizaciones que se acuerden en las condiciones particulares.

4.3 Garantía

Se exige un plazo de garantía de la instalación de un (1) año como mínimo, a partir de la fecha de recepción definitiva del conjunto de la instalación completa, es decir, una vez finalizado el total del proyecto y la garantía propia del fabricante, en los elementos indicados en las especificaciones técnicas.

La empresa adjudicataria contraerá el compromiso formal, que deberá asumir de un modo expreso, de garantizar todas y cada uno de los suministros e instalaciones a realizar contra toda clase de defectos de material empleado.

La garantía comprenderá la reposición del material empleado si fuera defectuoso o inadecuado así como la mano de obra para tal reposición o para corregir los defectos que se observen.

4.4 Condiciones de seguridad y confidencialidad

Zugaztel facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo con los procedimientos y autorizaciones previas y entregarán la información y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios especificados por este contrato, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar dicha información para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Bases Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla, total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados, así como a su descarga de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo.

El adjudicatario deberá asumir los compromisos y cumplir las normas correspondientes en materia de seguridad respecto a los sistemas de información a los que se tenga acceso por razón de este trabajo, de acuerdo con la legislación vigente. 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.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

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.

4.5 Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las siguientes cláusulas:

- Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a Zugaztel cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de Zugaztel. La empresa licitadora debe 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 realización del Proyecto, 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 y 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 del Proyecto.

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua
48015 BILBO (Bizkaia)
Tel - Telf: (+34) 94 656 7717
Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348
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 / *marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*