

Pliego de Prescripciones Técnicas para la implantación de la grabación en el servicio de videollamada de Zugaztel, M.P., S. A.

17/10/2022

ÍNDICE

1.OBJETO	2
2.ANTECEDENTES.....	2
<u>3</u>ESPECIFICACIONES TECNICAS	5
4.CONDICIONES PARTICULARES.....	7
4.1. SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS Y PENALIZACIÓN.....	7
4.2. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	8
4.3. PROPIEDAD INTELECTUAL	8

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es definir las Prescripciones Técnicas requeridas para proceder a la implantación de la grabación sobre el servicio de videollamada integrado en la infraestructura de atención no presencial corporativa de Zugaztel M.P.S.A. (en adelante Zugaztel).

2. ANTECEDENTES

En el contexto sociosanitario provocado por la crisis del COVID19, se detectó por parte de Diputación Foral de Bizkaia la necesidad de extender a otros canales los servicios de atención no presenciales.

Vinculada a esta necesidad en 2020 se abordó una prueba de concepto para desarrollar en entornos previos un nuevo servicio de videollamada integrado con la infraestructura corporativa de atención telefónica de Zugaztel.

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

El sistema de Atención No Presencial 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.

Dicha infraestructura de atención no presencial está basada en la solución Mitel MiContact Center Solidus 9.4, la cual aporta la plataforma específica de gestión de agentes.

La plataforma está instalada en el entorno virtualizado de los CPDs de Lantik S.A. M.P., 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 590 agentes simultáneamente, tanto en ubicaciones forales como ubicaciones remotas (vía VPN).

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

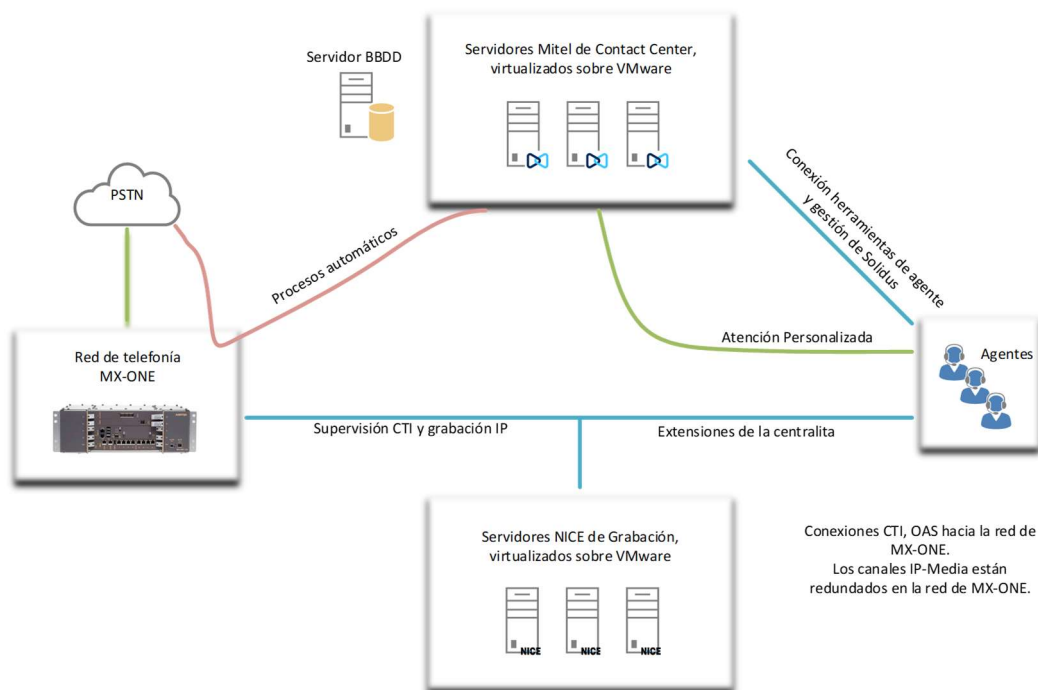
- 2 servidores para aportar los recursos de media.
- 1 servidor para control, monitorización y gestión de llamadas

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

Server 1	Windows 2012 Server	OAS V. 9.4
Server 2	Windows 2012 Server	OAS V. 9.4
Server 3	Windows 2016 Server	SEC V. 9.4

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, junto con los servidores de grabación voz NICE:



Las licencias disponibles en la plataforma de atención no presencial quedan reflejadas en la siguiente tabla:

Partnumber	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	590
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	60
FAL1047777/1	MiCC Ent Desktop Manager Agent 9.0	174
FAL1047779	MiCC Ent DDE/COM Desktop Integ,1user	43
FAL1047780	MiCC Enterprise Email Agent, 1 user	45
FAL1047782	MiCC Ent Virtual Agent 1 user	2
FAL1047784	MiCC Enterprise SIP Soft Phone, 1 user	590
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	18
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	166

FAL1047848	ASR 1 ch >1 unique item	20
FAL1047873	ASR 1 ch 1 Additional lang	20
FAL1047906	MiCC Enterprise Call Control, 1 User	662
FAL1048168	MiCC Enterprise IVR, System	1
FAL1048169	MiCC Enterprise Outbound Agent, 1 user	67
FAL1048175	MiCC Enterprise ASR SW Key,2 ch	18
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	590

Finalmente, dicha prueba de concepto fue satisfactoria y a lo largo de 2021 y 2022 se ha realizado el despliegue en entorno productivo de la solución de videollamada que esta implementada integrando la instancia de desarrollo del software Vidyo utilizando la licencia de open media disponible en la infraestructura de atención indicada.

Una vez validada la funcionalidad de videollamada, se ha visto la necesidad de darle una mayor robustez y seguridad a la solución, incorporando la grabación de video y voz sobre dicho servicio.

El grabador existente actualmente en la infraestructura corporativa de Zugaztel, esta implementado para la grabación exclusiva de señal telefónica (voz), sin que se pueda reutilizar para la grabación del servicio de videollamada al estar este último implementado sobre el módulo de open media de la plataforma de atención no presencial. Por ese motivo, se requiere una solución de grabación que, a través de la señal de videollamada, permita su grabación y la aloje en la infraestructura tecnológica de Zugaztel.

La solución a implementar deberá permitir:

- 5 grabaciones simultáneas en HD (1080p) o 10 grabaciones simultáneas en SD (720p)
- Hasta 300 visualizaciones simultáneas en SD

Aunque las necesidades actuales sean las indicadas, la solución a implementar deberá ser escalable ante futuras necesidades.

En el alcance de este proyecto se encuentra el suministro de todos los componentes software necesarios para la grabación, así como los respectivos servicios de instalación, incluyendo los requisitos de hardware para su instalación.

3. ESPECIFICACIONES TECNICAS

El servicio de grabación de videollamada que se implemente deberá disponer de las siguientes funcionalidades:

Grabación y webcasting

- Iniciar y controlar la grabación o la difusión por Internet desde el punto de conexión de la señal de videollamada
- Las opciones de diseños de grabación deberán incluir video / audio con o sin uso compartido de contenido, o audio con uso compartido de contenido
- Protección PIN opcional para webcasts y contenido grabado
- Indicación visual y audible de "Grabación" proporcionada a todos los participantes mientras la grabación está en curso
- Conexión con un solo clic a webcasts mediante hipervínculos proporcionados por el host
- Descargue y edite grabaciones .mp4 con herramientas de edición de video estándar

Reproductor y biblioteca

- Fácil acceso al contenido grabado de webcast a través de enlaces dedicados o hash
- Gestión de contenido basada en navegador sencilla y con capacidad de búsqueda
- Agregar metadatos descriptivos al contenido del sistema de gestión
- Visualización familiar basada en navegador de conferencias grabadas: no se requiere un cliente dedicado

API flexibles

- Fácil integración con sistemas de gestión de contenido (CMS) y redes de entrega de contenido (CDN) de terceros
- Marca y skinning de la interfaz de usuario

Facilidad de gestión

- Administración, configuración y mantenimiento a través de un portalweb
- Perfiles de grabación para una configuración simplificada y una experiencia de usuario coherente

Facilidad de implementación

- Host en redes IP públicas o privadas
- Opción de cifrado de medios
- Facilidad en la implementación, administración y escalado
- Deberá dimensionar automáticamente la capacidad de los recursos asignados

Para implementar la solución de grabación de videollamada que deberá estar alojada en la infraestructura tecnológica de Zugaztel, Zugaztel proporcionará los siguientes elementos:

HARDWARE	COMPONENTE SOFTWARE	OTROS ELEMENTOS
• 8x vCPU @2.5 GHz • 8 GB RAM • 100 GB Disco para SO y aplicaciones • 350 GB Disco estimado para 1 mes de almacenamiento de las grabaciones	• VMWare ESXi + VMware Tools • OS: Windows Server 2016 Windows Server 2019	• Reserva de recursos: 19GHz (CPU) y 8GB (RAM) • IP público • Certificado público • Habilitar puerto

4. CONDICIONES PARTICULARES

4.1. SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS Y PENALIZACIÓN

Una vez llevados a cabo todos los desarrollos necesarios que permitan el despliegue del servicio de grabación de videollamada en entorno productivo, el adjudicatario deberá presentar un informe de validación del servicio. Dicho informe deberá ser entregado al responsable de servicio que establezca Zugaztel.

Durante el primer año desde la puesta en funcionamiento del servicio de videollamada en el entorno productivo, en el caso de indisponibilidad de las grabaciones, se podrían aplicar excepcionalmente las siguientes penalizaciones:

(Nº Videollamadas Grabadas y disponibles / Nº Videollamadas que se deberían grabar)*100	% Penalización Sobre total Importe Licitación
5%	2%
10%	4%
15%	6%
20%	8%
25%	10%
30%	12%
35%	14%
40%	16%
45%	18%
50%	20%
>50 %	Causa de Resolución 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.

4.2. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Zugaztel facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo a 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.

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 civiles, penales, o de otro tipo, en las que se pudiera incurrir.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las cláusulas particulares y, en concreto, a los apartados “11.3. Protección de datos personales” y “11.6. Seguridad de la información” del Pliego de Cláusulas Particulares.

4.3. 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.



Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua

48015 BILBO (Bizkaia)

Tel - Telf: (+34) 94 656 7717

Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348

eroksetakzugaztel@bizkaia.eus

<http://zugaztel.bizkaia.eus>



- 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, monitorizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*