



*Plec de Prescripcions tècniques
Configuració i llicenciament de centraleta
telefònica per a l'atenció ciutadana de la T-
metropolitana
(CPS 10/2023)*

Índex

1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS DEL PROJECTE	3
2. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ	4
3. REQUERIMENTS TÈCNICS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	4
4. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I DADES PERSONALS	5
5. CONTINGUT DE LA PROPOSTA	6
5.1 CONFIGURACIÓ	6
5.2 MANTENIMENT	7
5.3 BOSSA DE JORNADES	7
5.4 ALTRES CONCEPTES	8
5.5 EQUIP DE PROJECTE	8
5.6 CALENDARI	8
5.7 LLIURABLES	9
6. SEGUIMENT DEL CONTRACTE	9
7. RÈGIM ECONÒMIC	9

1. Introducció i antecedents del projecte

AMB Informació i Serveis, S.A. (en endavant, AMB Informació) és una empresa pública vinculada a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant, AMB), la qual va ser constituïda, entre d'altres, amb l'objectiu de potenciar la comunicació que es vol donar des de l'AMB cap a l'exterior, així com realitzar tota mena d'activitats d'informació, promoció, divulgació i comunicació i gestió de tràmits, en relació al transport públic de viatgers i la mobilitat a l'àrea metropolitana de Barcelona i també en relació amb d'altres serveis i activitats competència de l'AMB, mitjançant la utilització de qualsevol tipus de suport o canal.

Actualment, AMB Informació disposa de la integració/connexió directe amb la xarxa de fibra òptica municipal de l'Ajuntament de Barcelona, xarxa 010-IMI (plataforma PMAC), donant suport informatiu i de tramitació als diferents títols propis socials i ambientals de l'AMB que aquesta administra, com ara la Targeta Rosa Barcelona, Targeta Rosa Metropolitana, la Targeta Verda Metropolitana i el Passi d'Acompanyant.

AMB Informació té previst el canvi de suport de la seva targeta T-metropolitana passant de l'actual suport magnètic a un suport sense contacte, integrant els títols propis de l'AMB en un mateix suport físic. Aquesta transició de tipus de suport s'haurà de fer pels més de 400.000 actuals beneficiaris d'aquests títols, el que suposa una previsió d'un augment considerable en el número de trucades a atendre per part d'AMB Informació. Per tal de poder absorbir i donar una cobertura correcta a l'augment de trucades, AMB Informació es veu en la necessitat d'ampliar els agents d'atenció i tramitació, amb una necessitat d'augmentar el nombre de llicències actuals d'agents, així com ampliar també les prestacions, configuracions de fluxos i/o locucions de la centraleta telefònica de l'Ajuntament de Barcelona.

2. Objecte de la contractació

El present plec té per objecte el servei d'ampliació de la centraleta telefònica de l'Ajuntament de Barcelona, amb la que AMB Informació presta els serveis d'atenció ciutadana de la T-metropolitana per ampliar els canals d'entrada i poder atendre l'augment del número de trucades previstes, el llicenciament derivat de l'augment de personal per part d'AMB Informació i una bossa de jornades per poder fer els canvis de configuració i locucions pertinents a la centraleta que puguin sorgir al llarg de la contractació.

3. Requeriments tècnics per a la prestació del servei

Canvis al flux de trucades

A l'actualitat, quan un usuari truca al telèfon 900700077 salta una locució informant que al final de la trucada hi ha una enquesta i, seguidament, ofereix tres opcions: informació de les condicions legals, targeta rosa (Barcelona i resta de municipis) i passí d'acompanyant/targeta verda.

Arrel de l'ampliació que es vol fer del servei, el flux de la trucada al telèfon 900700077 ha de modificar-se de la següent manera: en entrar la trucada saltarà la locució de benvinguda, per, seguidament, donar l'opció per escoltar la informació de les condicions legals, Targeta Rosa, Targeta T-metropolitana, Passi Acompanyant i Targeta Verda. Les trucades d'aquests serveis seran ateses per agents del primer nivell (sol·licituds senzilles de respondre) amb opció a passar-les al segon nivell (sol·licituds més complexes de respondre), mentre que les opcions de Passi Acompanyant i Targeta Verda seran ateses directament per agents del segon nivell. En cas d'incidència o de resposta habitual, els agents tindran l'opció de derivar la trucada cap a un conjunt de locucions que donaran resposta al ciutadà. Aquestes locucions s'han de poder gestionar de manera autònoma per AMB Informació.

Ampliació agents i llicències

AMB Informació té previst augmentar el número d'agents, i per tant de llicències, que donaran suport al servei. Aquesta ampliació es durà a terme en dues fases. La primera fase està previst que comenci durant el mes de desembre de 2023 i s'incorporaran 3 agents. La segona fase està previst que comenci durant el mes de febrer de 2024 i s'incorporaran 14 agents més. En total s'haurà d'ampliar a 17 llicències concurrents. Aquestes llicències s'hauran d'activar al començament d'aquestes dues fases. Està previst que aquesta ampliació de 17 agents finalitzi el dia 31 de gener del 2025.

Volumetria prevista de trucades

L'estimació del volum de trucades que s'espera durant la resta de 2023 sense la introducció de la T-metropolitana, és d'una mitja de 10.000 trucades mensuals, i l'estimació, a partir de gener de 2024, amb la introducció de la T-metropolitana, és d'una mitja prevista de 25.000 trucades mensuals.

4. Seguretat de la informació i dades personals

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per AMB Informació, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

El desenvolupament del servei haurà de respondre com a mínim als requisits i les mesures de seguretat tècniques definides a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), per a sistemes d'informació de categoria Mitjà; sense perjudici de les mesures que poguessin derivar de la tipologia de servei i sensibilitat de les dades personals i la informació que suportin aquests sistemes.

Principalment:

- Evitar, en la mesura del possible, la rotació de personal.
- Establir un sistema d'identificació i seguiment diari del personal que accedeix a la informació i executa el servei.
- Assegurar la custòdia i obligada destrucció de possibles dades d'accés.

5. Contingut de la proposta

Es demana que l'empresa presenti la seva oferta tècnica als efectes de valorar l'adequació de la mateixa als serveis que es sol·liciten.

La proposta tècnica ha de recollir, amb caràcter general, els serveis necessaris per garantir, com a mínim, els punts que descriuen la situació actual de cada servei, amb l'extensió màxima total de 20 pàgines DIN-A4,, amb una mida de lletra mínim 11 tipus Arial o similar. A aquests efectes, no es computaran els fulls destinats als índexs, les portades, els fulls separadors, els currículums de l'equip, les certificacions, ni els annexes que s'hagin d'adjuntar segons prescripció establerta als Plecs.

Segons el que s'estableix en aquest document, es demana la presentació de l'oferta tècnica per a la realització d'aquest contracte, tan detallada com es consideri oportú. La proposta s'haurà d'adequar al demanat en el plec i contindrà com a mínim la informació detallada en els punts que es diran.

AMB Informació necessita per part de Telefònica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A. una oferta tècnica que reculli tots els aspectes necessaris per tal de dur a terme l'ampliació del servei de la plataforma PMAC i així poder donar una correcta cobertura a l'ampliació de l'actual servei, incloent els següents apartats:

5.1 CONFIGURACIÓ

Aquesta oferta cal que inclogui l'evolució en el flux de les trucades, l'ampliació dels agents, la formació corresponent per tal que AMB Informació pugui gestionar les locucions, la documentació dels canvis i la posada a producció i posterior suport.

L'oferta presentada per Telefònica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A. ha d'incloure els següents punts:

- Un recull del software i les llicències Cisco necessàries per l'ampliació del número d'agents.
- El programari i maquinari necessari per a la gravació de les trucades durant els mesos que duri l'ampliació del servei.
- Una descripció completa de les llicències dels ports CVP i CUBE necessàries per donar cobertura al servei, basant-se en la volumetria prevista de trucades durant el temps que duri la campanya d'informació de la T-metropolitana i l'horari del servei, tenint en compte la infraestructura actual.
- Una llista acurada dels serveis que s'han d'incloure per dur a terme aquesta ampliació i que siguin necessaris per les necessitats esmentades anteriorment i que donin solució a l'ampliació objecte d'aquest contracte.

5.2 MANTENIMENT

El contracte ha d'incloure un manteniment per les incidències que puguin sorgir durant la durada d'aquest.

Dins aquest manteniment, ha de quedar inclòs un suport 24x7 per a les 17 llicències CrossRecorder instal·lades a la Plataforma PMAC.

5.3 BOSSA DE JORNADES

AMB Informació estima que és necessària una bossa de 10 jornades pels possibles canvis i evolutius en el flux de trucades, derivades de la necessitat del servei objecte d'aquest contracte. Aquesta bossa de jornades es podrà activar en unitats mínimes de mitja jornada. Es considera una jornada la intervenció d'un dia laboral complet de 8 hores.

5.4 ALTRES CONCEPTES

És responsabilitat d'AMB Informació proveir d'accés remot al sistema, proveir les locucions i proveir d'un telèfon de proves.

Es sol·licita incorporar a l'oferta tècnica totes aquelles actuacions que la licitadora consideri convenients per a la correcta prestació del servei (com ara formacions, emissió d'informes personalitzats, etc.) o que incorporin elements de millora al mateix, encara que no estiguin contemplats als Plecs com a requeriments necessaris per a la prestació del mateix.

5.5 EQUIP DE PROJECTE

L'adjudicatari proporcionarà l'equip que consideri necessari, amb els perfils adients de persones suficientment qualificades, per portar a terme el servei complint els objectius, els terminis i la qualitat exigible.

En aquest sentit, es demana que el licitador proposi un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis.

5.6 CALENDARI

Atenent a les previsions establertes en els Plecs per a la prestació del servei, l'oferta de Telefònica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A. ha d'incloure una estimació de les diferents fases de que consta el projecte i el temps previst que es trigarà en implementar-les.

5.7 LLIURABLES

AMB Informació demana a Telefònica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A. que al llarg del projecte entregui un pla de proves i validació i una actualització de la documentació funcional del sistema.

6. Seguiment del contracte

AMB Informació designarà un cap de projecte d'entre el seu personal, que serà el responsable de la comprovació, coordinació i vigilància de la correcta realització dels serveis contractats.

Així mateix, l'adjudicatari designarà un responsable de projecte que serà la persona amb la qual es coordinaran les accions amb AMB Informació.

A l'inici del contracte es realitzarà una reunió entre AMB Informació i l'adjudicatari per programar les accions a realitzar. Així mateix, es podran realitzar reunions, preferentment per videoconferència, amb la periodicitat que es requereixi o en funció de les necessitats del projecte.

7. Règim econòmic

La facturació s'efectuarà de la següent manera:

- Respecte als canvis de la configuració de la centraleta, serà amb l'acreditació de la realització de dits canvis.
- Respecte a l'ampliació de la centraleta i llicenciamnt de ports, serà amb l'entrega i activació de les llicències.
- Respecte del Serveis de manteniment de les llicències, anirà associada a l'entrega i activació de les llicències.

- Respecte a la Bossa de Jornades per a possibles canvis i evolutius, es facturarà mensualment, en funció de les Jornades realitzades durant el mes anterior. Un cop hagi finalitzat el contracte, en la darrera factura emesa pel contractista, es facturarà, si s'escau, l'import que quedés pendent fins a arribar a l'import ofert pel contractista per a aquest concepte.

L'acreditació dels serveis realitzats s'efectuarà mitjançant certificació de la pròpia empresa adjudicatària, a revisar per AMB Informació.

En el detall de les factures haurà de constar la relació de serveis realitzats i facturats.

Aquesta factura haurà de ser conformada per la Unitat encarregada del seguiment i execució del contracte per part d'AMB Informació.

El seu pagament es realitzarà de conformitat amb el previst en el plec de clàusules particulars.

Barcelona, a data de la signatura electrònica,

Ramon Pruneda i Felip
Director Tècnic, AMB Informació i Serveis S.A.