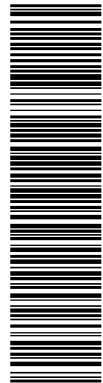


DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules TÈCNIQUES	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 110 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 9TF5N-0WJ9U-UN7DD Data d'emissió: 10 de Maig de 2024 a las 12:23:48 Pàgina 1 de 7	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 10/05/2024 12:12	ESTAT SIGNAT 10/05/2024 12:12



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 83663 9TF5N-0WJ9U-UN7DD 79830FD71E701B56DC682823B42B27158B83D39D) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <https://validador.sumaracciosocial.cat/445>



Plec de prescripcions tècniques que regiran la contractació del servei integral cloud per la centraleta del servei d'atenció domiciliària de SUMAR, SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA MP, S.L., mitjançant procediment obert amb diversos criteris d'adjudicació.

ÍNDEX

1. OBJECTE	2
2. ANTECEDENTS.....	2
3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.....	2
3.1. Requisits funcionals de la centraleta.	2
3.2. Requisits tècnics.....	4
3.3 Manteniment i suport	4
3.4 Altres funcions associades al servei.....	4
4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	5
5. PLA DE TREBALL	5
6. COMISSIÓ DE SEGUIMENT	5
7. TERMINIS D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS.....	6
7.1 Actuació crítica.....	6
7.2 Actuació greu	6
7.3 Actuació lleu	6
8. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	7
9. HORARI	7

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules TÈCNQUES	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: 0115 - SUMAR, Codi UACG: SERVEIS JURIDICS, Núm. expedient: 110, Codi Classificació: D050607, Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 9TFSN-0WJ9U-UN7DD Data d'emissió: 10 de Maig de 2024 a las 12:23:48 Pàgina 2 de 7	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 10/05/2024 12:12	ESTAT SIGNAT 10/05/2024 12:12



1. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte es la contractació del servei de centraleta virtual cloud.

La contractació del servei ha d'incloure tant la posta en marxa del servei, el manteniment dels servidors cloud i el subministrament de les línies.

En aquest mateix document es descriuen les condicions funcionals i tècniques per la contractació de la centraleta en l'àrea d'atenció domiciliària de SUMAR, SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA MP, S.L., en endavant SUMAR.

2. ANTECEDENTS

SUMAR disposa de l'àrea del SAD (Servei Atenció Domiciliària). Per atendre a les trucades entrants disposa d'un sistema de centraleta cloud amb 3CX (actualment està al cloud de l'actual proveïdor).

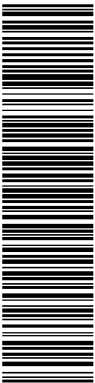
La centraleta actualment gestiona 55 extensions, 40 cues de trucades i 32 trucades simultànies. Atès que SUMAR no compta amb mitjans propis per cobrir aquesta necessitat, per aquesta raó és necessari licitar la contractació externa d'aquest servei específic.

A l'actualitzat, la centraleta esta composada de dos servidors virtuals cloud. El primer realitza la funció de centraleta i el segon realitza la funció de base de dades de telèfons. En relació el telèfon entrant, la centraleta realitza la consulta a la base de dades, relaciona la trucada amb l'agent corresponent i transpassa la trucada.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1. Requisits funcionals de la centraleta.

- Personalització a mida de la centraleta 3CX.
- Un primer servidor (servidor A) dedicat per el core de la centraleta amb 3CX i un segon servidor (servidor B) per la funció de base de dades telefònic.
- Servidor (B) amb funció de base de dades, es on hi han registrats tots el números de telèfon dels usuaris que utilitzen el servei.
- Detecció i consulta en la base de dades el numero de la trucada entrant per tal de realitzar un desviament automàtic directe al telèfon del agent si el numero es troba dins la base de dades o en cas de no estar registrat a la base de dades desviar la trucada entrant a una cua de backup genèric.
- La gestió de la base de dades es realitza via web des d'una Interface d'administració.

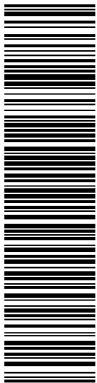


DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules TÈCNQUES	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 110 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 9TF5N-0WJ9U-UN7DD Data d'emissió: 10 de Maig de 2024 a las 12:23:48 Pàgina 3 de 7	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 10/05/2024 12:12	ESTAT SIGNAT 10/05/2024 12:12



- Actualització automàtica de a llibreta de contactes: totes les dades introduïdes a la BBDD queda directament actualitzada a la centraleta 3CX.
- Dos perfils d'edició a la BBDD: administrador accés a qualsevol modificació, usuari nomes pot afegir nous registres, no podrà editar ni eliminar registres existents.
- Possibilitat de definir diferents horaris concrets d'atenció al públic (recepció de trucades)
- Creació de missatges de veu de benvinguda i d'absència personalitzats.
- Rerouting de trucades: possibilitat d'organitzar una seqüència de trucades, creant un ordre d'entrant (usuari en primera línia, usuari en segona línia...)
- IVR: Resposta de veu interactiva per dirigir les trucades a la persona o equips correctes.
- Extensions: Capacitat de contactar amb cada usuari de forma directa internament.
- Interfície virtual: Possibilitat de visualitzar tots els números i usuaris en un mateix lloc virtual.
- Contactes compartits: Possibilitat de crear i compartir els contactes perquè siguin visibles per tot l'equip.
- Warm transfer: Possibilitat de parlar entre dos usuaris de l'equip abans de transferir una trucada en temps real.
- Bústia de trucades compartida: Accés a totes les trucades no ateses per part de l'equip.
- Assignació i comentari de trucades: Possibilitat d'assignar una trucada a algun membre de l'equip, deixant comentaris i una notificació a la seva safata d'entrada.
- Modificacions en temps real: Modificació de les preferències, afegir o eliminar usuaris i números.
- Cua d'espera: Capacitat de mantenir les trucades entrants en espera fins que algun dels agents estigui disponible.
- Sol·licitud de trucada: Permetre que els clients sol·licitin una devolució de trucada.
- Trucades simultànies il·limitades.
- Rerouting segons horari: que cada usuari pugui establir el seu horari laboral, i que es pugui establir un horari general per a tot l'equip, segons convingui.
- Notificacions a l'escriptori quan hi hagi una trucada entrant.
- Desviament de trucades: Possibilitat de desviar les trucades entrants a un o diversos telèfons mòbils.
- Capacitat de cercar una trucada dins de l'aplicació.
- Número d'equips il·limitat.
- 1 número telefònic inclòs en el pla i que hauria de ser el que tenim actualment 972 52 45 45.
- Trucades entrants i internes il·limitades.
- Trucades sortints a Espanya il·limitades.
- CTI: Integració de telefonia informàtica
- Perfil de supervisor/administrador i perfil d'agent amb permisos diferents.
- Registres detallats de cada trucada per avaluar el rendiment de l'equip.

PNSP 110/2024



DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules TÈCNQUES	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 110 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 9TFSN-0WJ9U-UN7DD Data d'emissió: 10 de Maig de 2024 a las 12:23:48 Pàgina 4 de 7	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 10/05/2024 12:12	ESTAT SIGNAT 10/05/2024 12:12



- Monitoreig en temps real: Possibilitat d'escoltar una trucada en directe per part del supervisor.
- Veure en quina trucada està en tot moment cada membre de l'equip.
- Possibilitat que el supervisor parli amb els agents en trucades en temps real sense ser escoltat pel client.
- Possibilitat de gravar totes les trucades per poder-les escoltar més endavant per part dels supervisors.
- Xifrat de la informació dels clients durant la transferència i durant l'emmagatzematge de dades.

3.2. Requisits tècnics

- Softphone per a Desktop (Windows i MAC) i per a mòbils (iPhone i Android).
- API oberta per a la integració amb els CRM principals del mercat: Hubspot, Salesforce, i rebre informació contextual en cada trucada.
- Servidor de AWS o Google Cloud.
- Partner 3CX platinum.
- Sip trunk homologat por 3CX.

3.3 Manteniment i suport

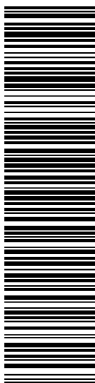
- En cas d'incidència, es requereix que l'empresa disposi d'un servei amb capacitat de resposta ràpida.
- Des de l'avís per part de SUMAR, l'empresa haurà de contactar amb el responsable del contracte i donar resposta com a màxim en el termini d'una hora (horari laboral de dilluns a divendres de 8:00 a 18:00 hores).
- El manteniment pot ser de forma remota però es demana disposar d'un telèfon d'atenció i d'una adreça de correu on poder fer qualsevol consulta (proporcionar les dades abans d'iniciar la prestació del servei al responsable del Departament TIC de SUMAR, a mcorcoll@sumaracciosocial.cat o bé per telèfon al 653676122.

També durant tota l'execució del contracte es requerirà que l'adjudicatari disposi d'un telèfon i una adreça de correu electrònic per qualsevol incidència dubte o manteniment del servei.

3.4 Altres funcions associades al servei

- Realització i manteniment de l'inventari d'actius: servidors, bases de dades, programari (versions), serveis dels sistemes de SUMAR.
- Creació i manteniment dels diferents plans de contingència establerts per la direcció de sistemes de SUMAR (còpies de seguretat, recuperació de còpia de seguretat, caiguda

PNSP 110/2024



DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules TÈCNQUES	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 110 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2024	
ALTRES DADES Codi per a validació: 9TFSN-0WJ9U-UN7DD Data d'emissió: 10 de Maig de 2024 a las 12:23:48 Pàgina 5 de 7	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 10/05/2024 12:12	ESTAT SIGNAT 10/05/2024 12:12



del sistema o de la base de dades, re-arrancades dels sistemes, bases de dades o serveis, migracions en cas de catàstrofe, actualitzacions de software...)

- Registre, categorització, investigació i control dels problemes i de les conclusions obtingudes.
- L'adequat dels serveis en relació amb els usuaris i els minuts de trucades es realitzarà de manera mensual.

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El contractista ha de designar una persona responsable per tal que sigui el/la interlocutor/a directe i únic/a amb SUMAR.

Les seves tasques són principalment:

- Facilitar a SUMAR la informació establerta i especificada en aquest Plec de condicions tècniques.
- Ser el contacte directe via telèfon, correu electrònic o alguna una altra via acordada per qualsevol incidència relacionada amb el contracte.
- Facilitar a SUMAR un procediment per localitzar a algun professional que pugui donar resposta immediata (a nivell de comunicació) a incidències urgents. No ens referim a solucionar la incidència sinó a confirmar la recepció de la incidència i iniciar el diagnòstic i resolució.

5. PLA DE TREBALL

Com s'ha descrit amb anterioritat, actualment el servei esta ubicat al cloud del actual proveïdor i funcionant de dilluns a divendres 24 hores.

Després de la formalització del contracte, el servei de centraleta ha d'estar en producció amb un temps màxim de 15 dies naturals.

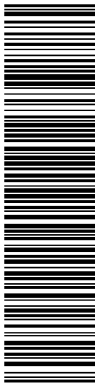
La posta en marxa consisteix en deixar operatives totes les funcionalitats de punt 4.1

6. COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Una vegada formalitzat el contracte, es constituirà una comissió de seguiment per vetllar pel correcte seguiment del contracte.

La comissió de seguiment estarà formada, amb caràcter paritari, pels següents membres amb veu i vot:

PNSP 110/2024



DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Plec de clàusules: Plec de clàusules TÈCNQUES	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 110 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2024	
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: 9TFSN-0WJ9U-UN7DD Data d'emissió: 10 de Maig de 2024 a las 12:23:48 Pàgina 6 de 7	El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 10/05/2024 12:12	SIGNAT 10/05/2024 12:12



- Un representant de l'empresa adjudicatària.
- Un representant de SUMAR.
- Aquesta comissió es reunirà a petició de qualsevol de les parts, com a mínim una vegada l'any.

La comissió de seguiment té les següents funcions:

- Vetllar pel funcionament correcte del contracte, analitzant les incidències formulades, amb caràcter ordinari o urgent i com s'han solucionat
- Realització de propostes, així com del pla de manteniment anual correctiu i preventiu.

7. TERMINIS D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS

Per a l'execució dels serveis d'aquest contracte, s'identifiquen tres tipus d'actuació: lleu, greu i crítica.

7.1 Actuació crítica

Es considerarà que una petició o incidència és crítica quan requereixi un temps de resposta immediat, amb un temps de resolució màxim de 4 hores. Tindran la consideració de crítica la caiguda total o parcial del servei i per tant impossibiliti el desenvolupament normal de l'activitat del SAD.

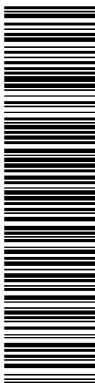
7.2 Actuació greu

Es considera que una petició o incidència és greu quan requereixi un temps de resposta de 2 hores, a comptar des de la seva comunicació a l'empresa licitadora per alguna de les vies establertes (via telefònica, internet, contestador automàtic...) o bé siguin detectades per la pròpia empresa licitadora. Amb un temps de resolució màxim de 8 hores. Tindran la consideració de greu si impedeixen que una part del servei SAD pugui desenvolupar la seva activitat.

7.3 Actuació lleu

Es considera que una petició o incidència és lleu quan requereixi un temps de resposta de 8 hores, a comptar des de la seva comunicació a l'empresa licitadora per alguna de les vies establertes (via telefònica, internet, contestador automàtic...) o bé siguin detectades per la pròpia empresa licitadora. Amb un temps de resolució màxim de 12 hores. Tindran la consideració de lleu qualsevol incidència que no sigui crítica o greu.

PNSP 110/2024



DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Plec de clàusules: Plec de clàusules TÈCNQUES	País: CAT , Institució: 0115 - SUMAR , Codi UACG: SERVEIS JURIDICS , Núm. expedient: 110 , Codi Classificació: D050607 , Any expedient: 2024	
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: 9TFSN-0WJ9U-UN7DD Data d'emissió: 10 de Maig de 2024 a las 12:23:48 Pàgina 7 de 7	El documento ha sido firmado por : 1.- Responsable TIC de SUMAR. Signat 10/05/2024 12:12	SIGNAT 10/05/2024 12:12



Abans de qualsevol intervenció de caràcter crític la empresa licitadora haurà de contactar amb el Responsable del Departament de TIC de SUMAR per determinar les prioritats i l'abast de la intervenció. El responsable és el Sr Marc Corcoll. Les dades del responsable es posaran a disposició de la empresa adjudicatària un cop es formalitzi el contracte.

8. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària estarà obligada a prestar el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes al present plec i al plec de clàusules administratives particulars reguladores d'aquesta contractació.

L'adjudicatari haurà de disposar de les eines necessàries per a la correcta execució del contracte.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a respectar tota la normativa que pugui afectar de manera directa o indirecta la prestació del servei i a guardar secret respecte les dades o la informació prèvia que, no essent pública o notòria, estigui relacionada amb l'objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució del servei.

9. HORARI

Horari de funcionament de la centraleta:

Els servidors on es localitza la centraleta virtual han d'estar operatius les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana. Independentment de la configuració horària de l'atenció al públic.

