

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES D'ACTUALITZACIÓ I MILLORA DE PROGRAMARI I MAQUINARI ALCATEL- LUCENT

1. Motivació

Totes les organitzacions basen les seves comunicacions de veu en sistemes més o menys evolucionats de les centrals telefòniques tradicionals. En aquest sentit, Diputació de Girona disposa d'un gestor de comunicacions telefòniques del fabricant Alcatel Lucent model OmniPCX Enterprise. Aquest sistema consta del gestor de comunicacions (en format de servidor virtual), un maquinari específic per connectar algunes extensions analògiques i accessos primaris, així com un parc de terminals telefònics d'usuari repartits entre tots els centres de treball de tot el grup institucional.

Les noves necessitats de comunicació, sorgides durant l'estat d'alarma i actualment en la modalitat de treball no presencial, suposen la necessitat de flexibilitzar al màxim les comunicacions i poder estendre la xarxa telefònica del grup institucional fora de les fronteres marcades pels espais corporatius, atès que la implantació del teletreball suposa que cal poder donar a l'usuari el mateix servei tan si treballa en modalitat presencial com si es troba realitzant teletreball.

En aquest sentit, cal donar resposta a les necessitats dels usuaris avançant cap un sistema de comunicacions unificades que pugui trencar les barreres entre la telefonia fixa, la telefonia mòbil i els ordinadors de sobretaula i portàtils. El sistema de comunicacions unificades permet atendre les trucades rebudes en una extensió telefònica, en un terminal físic o bé en un terminal virtual integrat en el sistema Microsoft Teams.

Renovació del servei dels 4 faxos virtuals contractats actualment durant 2 anys més.

Actualment la Diputació de Girona té en producció un servidor que fa les feines de operadora fonètica automàtica. Aquest servidor ja no té suport contractat i les funcionalitats que ofereix han quedat desfasades. Per tant també es demana la implantació de un sistema de operadora fonètica automàtica integrat amb l'actual sistema gestor de



comunicacions telefòniques del fabricant Alcatel Lucent model OmniPCX Enterprise.

2. Objecte

L'objecte d'aquest contracte és

- Contractació per un període de dos anys de llicències d'actualització i millora del sistema de comunicacions de veu de Diputació de Girona, basat en el sistema OmniPCX Enterprise de l'empresa Alcatel-Lucent, compost per diversos elements de programari i maquinari.
- Renovació de llicències en dret d'ús del programari de comunicacions unificades Alcatel-Lucent Rainbow per Diputació de Girona i Xaloc
- Renovació de llicències en dret d'ús per un període de dos anys de llicències de faxmail per l'enviament i recepció de fax a les 4 bústies de correu actualment en servei
- Serveis de suport per part de l'integrador
- Subministrament de llicències per la funcionalitat d'operadora fonètica (Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant) integrada a l'actual sistema de telefonia de Diputació de Girona i el servei d'implementació.

El licitador podrà visitar les oficines de Diputació de Girona per tal de valorar la dificultat i els elements necessaris per realitzar el manteniment i se li donarà accés al sistema de comunicacions de veu per tal que pugui revisar la configuració en cas que ho cregui necessari.

Les visites i/o revisions es podran realitzar, durant el període de presentació d'ofertes, els dilluns i dimecres, entre les 9 del matí i les 11 del matí. La petició de visita caldrà fer-la mitjançant correu electrònic a sistemes@ddgi.cat, amb un mínim de dos dies d'antelació.

3. Subministraments requerits

Es requereix el subministrament de les següents llicències:





- 1 llicència d'actualització i millora OmniPCX Enterprise SPS (Solution Premier Service) per un període de 2 anys. Les condicions de suport d'aquestes llicències seran:
 - Llicències de manteniment contractades directament amb el fabricant del maquinari o programari
 - Cobertura 8 x 5 x NBD
 - Cobertura per un període de dos anys a partir de la data d'efecte del contracte
 - Horari d'atenció, de dilluns a divendres feiners, 12 hores al dia
 - Accés online a actualitzacions i noves versions dels productes esmentats a l'apartat anterior
 - Accés als serveis de suport via web, correu electrònic o telefònic
 - Nombre il·limitat de peticions de suport
 - Possibilitat de suport remot de la plataforma
- Renovació de les 310 llicències en dret d'ús Alcatel-Lucent Rainbow Business per un període de 2 anys. Que són 200 per Diputació de Girona i 110 per XALOC administrades en una única plataforma de gestió. També s'inclou la renovació d'1 llicència en dret d'ús Alcatel-Lucent Rainbow – usuari Enterprise.
- Renovació del llicències en dret d'ús de faxmail per 4 usuaris actualment en producció, amb les següents característiques:
 - Servei de recepció i enviament de fax a través d'una bústia de correu electrònic
 - Durada del servei: 2 anys
 - Diversos DDI (números entrants) per usuari
 - Cost de les trucades inclòs en el servei.
 - Servei proveït en modalitat cloud
- Subministrament de llicències de l'Operadora fonètica (Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant) amb les següents funcionalitats:



- Capacitat de 5 canals simultanis
- Funcionalitat “speech to text” amb una bossa limitada a 600 minuts mensuals i desbordament a operadora si es supera aquest llindar mensual
- Integrat amb el sistema OXE actual, s'actualitzarà a la darrera versió amb els SPS (suport) en vigor del mateix fabricant
- Instal·lació de l'aplicació d'operadora fonètica en entorn virtual de la Diputació de Girona
- Funció d'alta disponibilitat
- Funcionalitats: consulta base SQL, reconeixement vocal, programació per calendari/ horaris, diversos idiomes, configuració de filtres i enrutaments.

4. Serveis Requerits

Es requereixen serveis professionals per part de l'integrador per realitzar tasques especialitzades que queden fora de l'abast dels tècnics de Diputació de Girona i que requereixen certificacions específiques per part del fabricant Alcatel-Lucent.

- **Servei de suport per part de l'integrador** per un període de dos anys, incloent:
 - El servei inclourà un suport específic per a canvis en la configuració del sistema de comunicacions. A petició de Diputació de Girona l'adjudicatari s'encarregarà de fer, sense cost per Diputació, un mínim de fins 3 canvis cada mes en la configuració del sistema de comunicacions de veu en un mínim de fins a 6 hores de treball i que es podrà millorar en l'oferta. Si els canvis demanats excedeixen aquesta quantitat quedaran fora de l'abast d'aquest contracte.
 - Atenció a consultes relatives a l'equipament plantejades pels tècnics de la Diputació de Girona.
 - Horari per consultes i incidències menors de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00
 - Horari per incidències molt greus o greus de 24x7, tots els dies de l'any
 - Informe mensual de les hores dedicades



- Vies de contacte:
 - Es disposarà d'un telèfon d'atenció comercial i d'incidències tant en horari laboral com fora d'aquest horari (per incidències greus i molt greus)
 - Es disposarà d'un servei d'obertura d'incidències basat en correu electrònic o en web disponible 24x7
 - Es disposarà d'eines de xat per permetre una comunicació directa amb el tècnic assignat a la incidència, incloent també trucades d'àudio i vídeo i compartició d'escriptoris
- Compromisos de SLA
 - El compromís de temps de servei per totes aquelles tasques de manteniment orientades a tornar el sistema de comunicacions al seu correcte funcionament quan aquest pateixi alguna incidència, que es classificarà en:
 - afectació lleu: el sistema de comunicacions continua funcionant, però hi ha afectats alguns terminals d'usuari, que no funcionen correctament. Els enllaços externs continuen funcionant i en general es poden fer i rebre trucades tant exteriors com entre extensions internes.
 - afectació greu: el sistema de comunicacions funciona parcialment, hi ha algun enllaç exterior no accessible i no es poden fer o rebre algunes trucades de l'exterior. També pren la consideració d'incidència greu que algun dels terminals considerats d'operadora no funcioni correctament.
 - afectació crítica: Tot el sistema de comunicacions està afectat. No es pot fer ni rebre cap trucada de l'exterior a cap terminal.
 - La cobertura del servei serà la resolució d'incidències en qualsevol dels elements de maquinari o programari que formen el sistema de comunicacions de veu i els media gateways, exceptuant el sistema de virtualització, la infraestructura de xarxa i els orígens de dades. Si la resolució de la incidència requereix la substitució d'un element de





maquinari, aquest anirà a càrrec del licitador, exceptuant els terminals telefònics. Caldrà que disposi d'un estoc de material suficient com per resoldre una incidència en menys d'un dia laborable.

- Temps de resposta telefònica, 15 minuts
 - Temps de resposta en cas d'avaría crítica, 1 hora
 - Temps de resposta en cas d'avaría greu, 3 hores
 - Temps de resposta en cas d'avaría lleu, 8 hores
 - Temps de resposta per consultes tècniques, 48 hores
-
- **Servei d'implantació del nou programari d'operadora fonètica** (Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant) i suport del mateix per un període de dos anys, incloent la instal·lació i configuració inicial:
 - Instal·lació de la màquina virtual encarregada d'aquesta funció
 - Establiment de la locució de benvinguda i comportament per als 2 telèfons:
 - 972185000 Diputació de Girona
 - 972414720 Dipsalut
 - Configuració del servei de reconeixement de veu limitat a 10 segons per trucada entrant, demanant nom i cognoms o departament.
 - En cas de coincidència, passar trucada a la extensió corresponent, en cas de no entendre o no existir derivar la trucada a la operadora.
 - Proves de funcionament del nou sistema.
 - Capacitat de canviar configuració entre trucada cega i trucada assistida
 - Trucada Cega: Surt l'operadora automàtica et demana amb qui vols parlar, dius el nom de la persona i transfereix la trucada directament a l'extensió destí.



- Trucada Assistida: Surt l'operadora automàtica et demana amb qui vols parlar, dius el nom de la persona i la operadora automàtica pregunta el nom de l'interlocutor. El destinatari rebria una trucada a la seva extensió preguntant "Tens una trucada d'en tal, vol que li passi?". En aquest cas el destinatari pot decidir si accepta o no la trucada.
- Limitar a 600 minuts mensuals el reconeixement de veu. Un cop excedits aquests 600 minuts, passar directament la trucada entrant a la operadora.
- Proves de funcionament del nou sistema.

1. Documentació

El licitadors hauran de presentar en el moment d'iniciar el contracte la següent documentació:

- Llistat concret de subministraments inclosos
- Relació del personal que intervindrà en el contracte amb el detall de la seva formació i experiència.

5. Execució del projecte

5.1. Termini de lliurament

Es dona un termini de 30 dies naturals a partir de la data de firma del contracte per realitzar el subministrament de les llicències i un termini de 90 dies naturals per a la posada en marxa del servei d'operadora fonètica.

5.2. Interlocució

L'empresa adjudicatària nomenarà un Service Manager per a la interlocució amb la Diputació de Girona, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

5.3. Certificacions



Atesa la complexitat i criticitat de l'entorn del gestor de telefonia, els licitadors hauran d'acreditar que disposen de personal amb les següents certificacions per part del fabricant del programari, Alcatel-Lucent, atès que l'execució correcta i sense incidències del projecte depèn del nivell de coneixement de la plataforma.

- ACSE Alcatel-Lucent Enterprise Certified System Expert
- ACSR (Alcatel Certified Sales Representative)

El personal que executi la prestació serà el qui disposi d'aquestes acreditacions.

5.4. Obligacions de la Diputació de Girona

Diputació de Girona té la responsabilitat del correcte funcionament d'infraestructures necessàries pel sistema de comunicacions de veu com: el sistema de virtualització, la infraestructura de xarxa i l'accés als enllaços externs.

5.5. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària

Un cop finalitzat aquest contracte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació i col·laboració necessària en el període de transició i devolució del servei a la Diputació de Girona o a l'empresa que continuarà donant el servei i que adjudicarà la Diputació de Girona mitjançant el procediment administratiu corresponent.

5.6. Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura dels sistemes. L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb els requeriments de seguretat que es deriven de la normativa aplicable, amb esment especial per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el Reglament General de Protecció de Dades.

