



SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2025/8095

Assumpte: SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DEL FABRICANT JUSAN FIDELITY CONTACT CENTER I LA RENOVACIÓ DE LA L·LICÈNCIA DEL MÒDUL DE WHATSAPP

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DEL FABRICANT JUSAN FIDELITY CONTACT
CENTER I LA RENOVACIÓ DE LA L·LICÈNCIA DEL MÒDUL DE WHATSAPP**

1. Objecte del contracte

L'Ajuntament disposa d'una plataforma de comunicacions per a l'atenció telefònica ciutadana basada en el sistema **Fidelity Contact Center de Jusan**, que permet gestionar, monitoritzar i registrar les trucades entrants i sortints de manera eficient i centralitzada. Aquesta plataforma és utilitzada actualment per **10 agents** i integra, d'entre d'altres, un mòdul de comunicació mitjançant **WhatsApp Business**, que complementa el canal telefònic i permet una atenció omnicanal. Aquest mòdul es llicencia a part per a un volum de 500 missatges mensuals.

L' Objecte del contracte és la contractació del **servei de manteniment integral** de la plataforma de contact center **Fidelity Contact Center de Jusan**, incloent:

- Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de tota la plataforma que integra el Fidelity Contact Center.
- Suport tècnic a usuaris i administradors.
- L·licència JUSAN + **API WhatsApp Business** per a un volum de **500 missatges mensuals** durant la vigència del contracte.
- Formació puntual si hi ha canvis importants en la plataforma.

2. Necessitats

El servei de comunicacions és un element essencial per garantir l'eficiència, qualitat i traçabilitat en la relació amb la ciutadania. Per aquest motiu, és imprescindible garantir el manteniment tècnic i l'evolució funcional de la plataforma, així com assegurar la vigència de les l·licències necessàries per al seu funcionament.

Mitjançant aquest contracte es vol donar resposta a les següents necessitats:

- **Garantir el correcte funcionament continuat** de la plataforma Fidelity Contact Center, tant en la seva part central com en els terminals d'usuari.
- Assegurar la continuïtat i estabilitat **del servei de contact center i dels canals de comunicació ciutadana**.
- **Aconseguir eficiències tècniques i administratives**, mitjançant un contracte de mitjà termini que eviti licitacions anuals recurrents.
- **Disposar de suport tècnic especialitzat** que doni resposta a incidències, consultes i actualitzacions de la plataforma.



- **Assegurar la continuïtat del servei de comunicació via WhatsApp**, mitjançant la contractació de la **licència de 500 missatges mensuals**, que permet reforçar l'atenció ciutadana a través d'aquest canal àmpliament utilitzat.
- **Disposar d'un servei de manteniment preventiu i evolutiu**, que inclogui les actualitzacions del programari i els ajustaments tècnics per garantir la seguretat i compatibilitat del sistema.
- **Complir amb els requisits legals i tècnics** en matèria de protecció de dades i disponibilitat del servei, essencials per a una Administració pública.

3. Característiques de la plataforma

És una solució de Contact Center Omnicanal amb criteris de distribució avançats per a qualsevol canal utilitzat (veu, web xat, correu electrònic, SMS i xarxes socials), que garanteix la qualitat d'atenció, la traçabilitat de les dades i la integració amb sistemes externs. La solució Fidelity es basa en una arquitectura client-servidor sota Windows, una base de dades SQL i tecnologia CTI.

Les funcionalitats llicenciades de la plataforma son les següents:

- Contact Center amb canal de veu Inbound
- VR estàndard per a entrada de trucades
- Agents Web simultanis: 10
- Supervisors simultanis: 1
- Ports canals comunicació cues espera / IVR: 10
- Agents mitjançant WebRTC per Internet: 10
- Mòdul Xat
- Mòdul E-mail
- Mòdul Whatsapp: actualment es disposa de la modalitat de llicenciament per 500 missatges mensuals.
- Mòdul de Videotrucada
- Enregistrament de trucades, canals d'enregistrament: 10
- Integració amb CRM/ERP/DBB, gestor de cues i cita prèvia propi (QMATIC)
- Llicenciament TSAPI, IP DR-Link i troncal SIP necessari al servidor Alcatel-Lucent OXE de l'Ajuntament de Calonge per a interconnexió amb sistema Fidelity Smart Center

Mòduls de que disposa la la plataforma Fidelity Contact center

Servidor Fidelity: Proporciona els components que constitueixen el nucli de l'aplicació interactuant amb la resta dels mòduls de la plataforma, amb la centraleta telefònica OXE d'Alcatel-Lucent amb Sistema OmniPCX Enterprise Purple i amb els sistemes corporatius per fer una distribució intel·ligent de trucades i interaccions rebudes a través de qualsevol canal corporatiu.

IVR Omnicanal (Interactive Voice Response): Fidelity incorpora SMART IVR per a la gestió de trucades entrants, difusió de guies vocals o menús interactius, administració de cues d'espera i



menús bàsics tipus operadora automàtica. La comunicació amb la centraleta per a la gestió de trucades es fa mitjançant ports SIP.

Aquest mòdul permet la gestió de missatges per als canals tipus xat o mail.

Lloc d'agent Web: Fidelity Web Agent és l'aplicació sobre navegador web que s'executa al PC de cada agent i que permet iniciar sessió al sistema (log in - log out), pauses, funcions de telefonia (visualitzar dades de trucades, i controlar el telèfon des del PC), gestió de missatges de xat, e-mails, xarxes socials, historial omnicanal, pop up de formularis/script i gravar converses.

Lloc de supervisor: És l'aplicació sobre navegador web per monitoritzar i controlar en temps real tota l'activitat del contact center amb informació detallada de l'estat de cues i agents, trucades, KPIs i missatges en espera i qualitat de servei.

Base de dades de contactes: Fidelity disposa d'una base de dades interna amb tots els camps associats als diferents canals (identificatius, números, contactes, etc), que permet afegir camps personalitzats, tant interns com lligats a sistemes externs. Aquests camps poden tenir diferents formats i modes (llista, etiqueta, valors, etc.).

Formularis Web Interactius: Els formularis s'alimenten de la base de dades interna i poden associar-se a diferents campanyes com a element de gestió de fitxa de client, la qual es pot mostrar a mode pop up a la recepció d'una comunicació, de manera totalment integrada sobre la interfície web de l'agent.

Mòdul d'Informes: Fidelity ofereix una àmplia gamma d'informes interactius que mostren de forma dinàmica informació detallada, precisa i en temps real del funcionament del Contact Center, l'activitat i la productivitat dels agents i la qualitat del servei ofert.

Configuració i Administració: és el mòdul destinat a l'administració del sistema. Permet configurar el funcionament de tot el Contact Center de manera senzilla i centralitzada des d'una aplicació web.

Contact Center amb Xarxes Socials: com a canals addicionals de comunicació Whatsapp, Telegram, Facebook, Instagram o Twitter. Permet rebre, gestionar i contestar de manera eficaç els missatges de xarxes socials amb un tractament avançat de Contact Center, establint la comunicació directament entre les API dels proveïdors i Fidelity.

Els agents gestionen els missatges directament a la seva aplicació agent Fidelity, oferint una experiència uniforme i integrada OmniCanal.

Contact Center amb Distribució de mails: El mòdul e-mails de Fidelity permet la distribució avançada de correus electrònics utilitzant regles de Contact Center similars a les del tractament de trucades (per calendari, prioritat, skills, etc), podent combinar-se amb la distribució d'altres canals perquè un agent atengui alhora missatges, correus i trucades.

Videotrucada: La videotrucada de Fidelity té lloc mitjançant tecnologia WebRTC i estableix una comunicació directa i en temps real des d'un navegador web.



Integració avançada amb sistemes externs: Fidelity constitueix una plataforma molt flexible capaç d'integrar-se a diferents nivells amb els sistemes corporatius (CRM, ERP i Bases de dades de clients). Actualment s'integra amb la plataforma de cita prèvia de l'Ajuntament (QMATIC)

Sistema d'enregistrament de trucades Recall: es tracta d'una solució d'enregistrament fiable, escalable, d'altres prestacions. Està constituït per un gravador del mateix fabricant JUSAN que permeten l'enregistrament de trucades.

4. Requisits tècnics del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els següents serveis:

Manteniment correctiu i preventiu de la plataforma Fidelity Contact Center:

L'objectiu d'aquest manteniment, amb una durada de 3 anys, és activar tots els mecanismes que evitin que una fallada es transformi en una pèrdua de servei als usuaris del sistema, cal garantir:

- Resolució d'incidències que afectin al funcionament normal del sistema, incloses les relacionades amb els agents, supervisió, mòdul de WhatsApp i funcions administratives.
- Manteniment preventiu programat segons calendari consensuat amb l'Ajuntament.
- Aplicació de les actualitzacions i millores del programari proporcionades pel fabricant Jusan.
- Verificació del correcte funcionament del sistema després de cada intervenció.

El nivell de Gravetat dels errors reportats determinarà l'objectiu de temps de resposta.

S'estableixen uns temps de resposta per a cada nivell de gravetat segons els criteris indicats al plec i que s'especifiquen a continuació:

Gravetat	Confirmació de la recepció	Temps de resposta
Nivell1	20 minuts	1 hora
Nivell 2	30 minuts	3 hores
Nivell 3	1 hora	1 dia laborable

Definició de gravetat de les incidències

Nivell1. El servei està caigut i sense "workaround" possible. Problema catastròfic amb greus conseqüències sobre l'operativa, en què el Sistema està apagat o no funciona; Hi ha pèrdua de dades de producció i no s'ha pogut trobar una solució provisional.

Nivell 2. El servei no està caigut, però hi ha una degradació que impedeix un funcionament normal. Problema que impacta de manera significativa en el funcionament, però en què la solució segueix en producció i es manté l'operativa bàsica mitjançant recursos addicionals.

Nivell3. El servei està afectat per una incidència, però l'activitat es pot realitzar amb normalitat. Problema amb impacte mitjà i pèrdua parcial de funcionalitats no crítiques, però que permet a l'usuari continuar utilitzant el sistema.

Manteniment operatiu



La solució de Contact Center és dinàmica i requereix modificacions periòdiques associades a moviments d'agents (altes, baixes i canvis), noves necessitats de serveis (altes, baixes i canvis) i nous serveis d'atenció.

Suport tècnic

Servei de suport tècnic remot i, si escau, presencial, amb disponibilitat en horari laboral de dilluns a divendres, de 8:00 a 18:00 hores.

Temps màxim de resposta a incidències crítiques: 4 hores.

Disponibilitat d'un telèfon i correu electrònic de suport específic.

5. Llicència del mòdul de WhatsApp

- Es requereix la renovació de la llicència del mòdul de WhatsApp per a 500 missatges mensuals, compatible amb la plataforma Fidelity Contact Center i amb la seva versió actual per un període de 3 anys.
- Control i seguiment del consum mensual.
- Manteniment i actualització d'aquest mòdul, incloent suport en cas d'errors de lliurament o connexió amb l'API de WhatsApp Business.

6. Lloc de prestació del servei objecte del contracte

La prestació del servei es farà telemàticament des de les dependències del licitador o a la seu de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni ubicat a la plaça de la Concòrdia, 7 , quan sigui el cas.