

***Consulta preliminar de mercat per a la contractació del subministrament, implantació i serveis de manteniment i administració de la nova plataforma multicanal d'atenció al ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona (PMAC)***



# Índex

<b>1.</b>	<b>INFORMACIÓ GENERAL</b> .....	<b>1</b>
1.1.	Objecte .....	1
1.2.	Objectiu de la consulta preliminar del mercat.....	1
1.3.	Organisme sol·licitant de la consulta .....	7
1.4.	Procediment de consulta .....	7
1.5.	Instruccions .....	8
1.6.	Consentiment per a la difusió de la informació .....	8
1.7.	Protecció de dades de caràcter personal.....	8
<b>2.</b>	<b>BLOC DE PREGUNTES</b> .....	<b>10</b>
2.0.	Identificació i consentiment.....	10
2.1.	Bloc 1 - Proposta Tecnològica .....	11
2.2.	Bloc 2 – Planificació i Migració.....	17
2.3.	Bloc 3 - Serveis .....	18
2.4.	Bloc 4 – Econòmic .....	20





## 1. INFORMACIÓ GENERAL

### 1.1. OBJECTE

La present consulta, amb fonament en l'article 40 "Consultes preliminars del mercat" de la *Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública*, transposada a la legislació nacional en l'article 115 de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014*, es formula amb l'objecte de sol·licitar informació als operadors econòmics, relativa al subministrament d'infraestructures per al nou CPD de l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona (en endavant, IMI), amb la finalitat que l'IMI pugui incloure, si procedeix, la informació rebuda per planificar i elaborar els plecs del proper expedient de contractació que es liciti.

### 1.2. OBJECTIU DE LA CONSULTA PRELIMINAR DEL MERCAT

L'objectiu principal d'aquesta consulta és obtenir informació referent al sector en relació amb els següents aspectes:

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant, IMI) és l'organisme autònom que té com objectiu subministrar els serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) a l'Ajuntament de Barcelona, i de forma específica els destinats a proporcionar els serveis a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona (en endavant, la DIAC).

La DIAC gestiona els canals d'atenció al ciutadà prestats en línia i en diferit, i la Plataforma PMAC és el component tecnològic que dona suport als diferents serveis telefònics i altres canals de comunicació habilitats a l'efecte (internet, correu electrònic, xat, xarxes socials, ...).

L'IMI vol treure a licitació aquest contracte a partir del primer trimestre de 2021 per a ser adjudicat el segon trimestre de 2021, i es preveu una durada mínima de quatre anys, sent aquesta una de les qüestions que es tractaran en la consulta preliminar.

L'objecte d'aquesta consulta al mercat és assegurar que els futurs plecs estiguin alineats amb el que les empreses poden proveir, així com resoldre altres dubtes de tipus tècnic i econòmic que ens ajudin a definir el millor contracte possible.

Per tal de centrar les preguntes d'aquesta consulta descrivim a continuació el que, a hores d'ara, seria l'objecte d'aquest futur contracte:

- Dissenyar la nova **arquitectura** de la PMAC de l'Ajuntament de Barcelona i adquirir el maquinari, programari i llicències necessaris per implementar-la.
- Adquirir, instal·lar i configurar en els CPDs de l'IMI el **maquinari de computació i emmagatzematge** més adient segons la nova arquitectura de la PMAC proposada, per prestar els serveis necessaris a la DIAC. Els racks els proporcionarà l'IMI.
- Migració del servei de la plataforma actual a la nova plataforma.

- Revisar periòdicament l'ús que es fa de la plataforma amb la intenció de que sempre hi hagi un percentatge disponible per a l'ampliació de recursos dels Sistemes d'Informació ja en marxa, la instal·lació de nous serveis i el creixement d'ocupació d'espai de disc, memòria i rendiments de CPU.
- Adquirir, instal·lar i configurar **l'electrònica de comunicacions** necessària per a connectar els diferents elements que conformen la PMAC i per a la connexió als elements centrals de comunicacions dels CPDs de l'IMI.
- Instal·lar i configurar **els diferents programaris** (virtualitzadors i programari necessari per les còpies, automatitzadors, ...) i **les llicències** associades que permetin operar la PMAC de forma completa i el més simple i eficaç possible.
- Revisar periòdicament l'ús que es fa de les llicències del programari instal·lat amb la intenció de preveure amb suficient temps l'ampliació de les mateixes.
- Planificar i executar la migració dels sistemes d'informació de l'actual PMAC a la nova plataforma.
- **Administrar i gestionar** la vigent plataforma de la PMAC fins que entri en funcionament la nova PMAC.
- Adquirir, subministrar, instal·lar i configurar **la solució de backup i restauració** necessària per salvaguardar tots els sistemes instal·lats i les dades associades.
  - Les còpies dels sistemes seran responsabilitat de l'adjudicatari, tant pel que fa a la configuració, execució dels backups i les restauracions.
  - Les còpies de les dades serà responsabilitat de l'adjudicatari, tant l'execució dels backups com les restauracions.
  - Revisar periòdicament l'ús que es fa de la plataforma de backup i restore, amb la intenció que sempre hi hagi prou recursos per al correcte funcionament del servei.
  - Caldrà ajustar les polítiques de backup que s'ajustin als requeriments del servei, tot donant compliment a la normativa legal que apliqui.
  - Caldrà definir un calendari de restauracions periòdiques per assegurar el bon funcionament del servei de restauracions.
  - Prestar el **servei de contingència**, que ha de mantenir la continuïtat del servei en cas que un dels dos CPDs de l'IMI quedi afectat per qualsevol tipus d'incidència. També cal executar les tasques necessàries en cas que la infraestructura de comunicacions/CPDs municipals no estigui disponible, poder traspasar el servei a la centraleta de contingència prevista al vigent contracte adjudicat per prestar el servei d'agents operadors del 010.

Queda fora de l'abast d'aquesta consulta i del futur contracte les qüestions relatives a :

1. Subministrar el local on s'instal·larà el nou CPD de l'IMI.
2. Subministrar, mantenir o ampliar cap infraestructura física dels CPDs municipals (accessos, aire condicionat, escomesa elèctrica, sistema antiincendis, etc.)
3. Gestionar la seguretat física ni el control d'accessos dels CPDs de l'IMI.
4. Assumir el cost de l'energia consumida per els CPDs de propietat municipal.
5. El servei dels agents del 010 que responen les trucades del ciutadà i els equips de microinformàtica necessaris de l'usuari final.

Tal i com hem comentat abans, la durada del contracte seria d'un mínim de quatre anys començant la seva execució el segon trimestre de l'any 2021.



L'actual PMAC està instal·lada als CPDs d'IMI-Glories (Districte Sant Martí) i IMI-Via Favència (Districte de Nou Barris). La nova infraestructura s'instal·larà en els CPDs que l'IMI determini, preveient que a dia d'avui les futures ubicacions més provables són els CPDs d'IMI-Casagran (Districte de Ciutat Vella) i IMI-Via Favència (Districte de nou Barris).

La futura plataforma PMAC ha de preveure, a més de l'entorn productiu comentat, una rèplica en pre-producció i una altra per l'entorn de desenvolupament, amb la mateixa arquitectura de producció, però que podrà estar dimensionat amb les capacitats adequades per donar servei a un entorn de pre-producció i desenvolupament més reduït, tot i que caldrà mantenir la mateixa arquitectura i desplegament a ambdós CPDs de la mateixa manera que es faci a l'entorn de producció.

### **DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS PRESTATS ACTUALMENT**

La PMAC actualment és utilitzada pel Servei d'Atenció Telefònica (SAT), que presta els serveis d'informació, tramitació, suport a l'autoservei per la tramitació, recollida de queixes i suggeriments adreçades telefònicament a l'Ajuntament de Barcelona a través dels següents números d'accés:

- 010: número amb segregació geogràfica que divideix el servei en dos diferents en funció de la ubicació del ciutadà que realitza la trucada de la següent manera:
  - 010 BCN: trucades al telèfon 010 des de la ciutat de Barcelona.
  - 010 Metropolità o 010 AMB: trucades al telèfon 010 des de les següents localitats de l'àrea metropolitana de Barcelona: Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Molins de Rei, Montgat, El Papiol, El Prat de Llobregat, Sant Adrià del Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Santa Coloma de Cervelló, Santa Coloma de Gramenet, Torrelles de Llobregat i Viladecans.
  - 931 537 010 : número d'accés al 010 - Barcelona per a trucades realitzades des de fora de l'àmbit municipal
  - 900 226 226: Telèfon del Civisme
- 900 70 20 30 – Informació de Recollida comercial (Medi Ambient)
- 93 402 70 00 - Centralita de l'Ajuntament de Barcelona, tant per les trucades externes que contacten pel número com per les trucades internes del personal de l'Ajuntament de Barcelona que contacten mitjançant l'extensió comú d'operadora. La prestació d'aquest servei inclou la recepció de trucades, recerca del contacte en el directori de personal de l'Ajuntament, transferència amb consulta amb el contacte i avís per correu electrònic de la trucada en cas que el contacte sol·licitat no es trobi disponible en el moment de la sol·licitud.
- 93 619 73 11 – Centralita de serveis socials. La prestació d'aquest servei inclou la recepció de trucades, recerca del contacte sol·licitat per l'entitat trucant, transferència amb consulta amb el contacte i avís per correu electrònic de la trucada en cas que el contacte sol·licitat no es trobi disponible en el moment de la sol·licitud.
- 93 291 84 22 - Prestació del servei de gestió de les sol·licituds de traductors que es reben pel telèfon – Trucada a tres entre el Call Center, el sol·licitant de la traducció i el traductor.
- Prestació del servei de consulta i suport a les sol·licituds de xat del portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona.
- Emissió de trucades i missatges per a campanyes o actuacions concretes de forma automatitzada en els modes predictiu, progressiu o preview.

També utilitza la centraleta AMB Informació, que atén les trucades rebudes al 900 170 00 77 – Telèfon de Targeta Rosa.

## **SOLUCIÓ ACTUAL**

El model tecnològic actual de la PMAC és un “Contact Center” de darrera generació basat en la plataforma *Cisco Unified Contact Center Enterpriser, release 11 (UCCE)*, propietat de l’Ajuntament de Barcelona i ubicat a les seves dependències, i que permet gestionar el cicle sencer de qualsevol interacció amb el ciutadà. La plataforma de Contact Center PMAC és multi canal, multi centre i permet una administració multi nivell.

La infraestructura de la PMAC s’integra amb la centraleta corporativa, per poder fer transferència de trucades.

Els nivells de servei poden ser aplicats al cicle sencer de qualsevol interacció, des de l’entrada de la comunicació al centre d’atenció fins a la seva finalització, abastant el ventall sencer de tots els canals d’interacció amb el ciutadà activats per l’Ajuntament de Barcelona, inclosos els corresponents a tasques de “back office”.

*Cisco IP Communicator o Cisco Jabber for Windows*, és el terminal utilitzat per la PMAC per entregar les trucades als agents i coordinadors que formen part de la plataforma de l’adjudicatari del present contracte.

Els agents es comuniquen mitjançant aplicacions client *CTI (Finesse)* o mitjançant un escriptori unificat de CRM. Aquesta eina permet gestionar les interaccions rebudes i mostra el seu estat de disponibilitat a la PMAC. Permet obtenir estadístiques en temps real del servei, l’estat dels agents i dels equips. El rol de coordinador pot canviar l’estat dels agents, realitzar monitoratges i intromissions en les trucades actives dels agents, canviar els grups d’habilitats, etc.

Les assignacions dels grups d’habilitats als agents i gestió dels recursos de la plataforma es realitzen amb el *Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP)* o *l’UCCE Administration*.

Els agents gestionen les peticions de Xat que arriben a la PMAC a partir del Portal de Tràmits de l’Ajuntament amb *E-gain*.

La DIAC té capacitat de monitorar, en temps real, la situació del servei mitjançant l’eina d’informes *Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)*. Aquesta plataforma d’accés Web també proporciona informació històrica de tots els indicadors dels serveis.

Finalment, la PMAC disposa d’un sistema de gravació (*Cross Recorder*) que enregistra i emmagatzema la totalitat de les trucades que distribueix, en compliment de la RGPD. Així mateix, un mostreig de les trucades són enregistrades mitjançant el sistema de gravació àudio *NICE*, enregistrador de veu i pantalles, on es realitza l’avaluació dels agents i els calibratges que permet realitzar el control de la qualitat del servei prestat a la ciutadania.

La DIAC disposa de la Consola DIAC, aplicació Web que permet comprovar i modificar els següents paràmetres de la centraleta:

- Tractament de trucades en llista negra
- Cancel·lació de trucades que es presenten amb número ocult.
- Agenda i horaris d’atenció dels diferents serveis
- Tractament de missatges d’emergència, mitjançant inserció de missatge preenregistrat o inserint un missatge de text llegit pel sistema *Text To Speech (TTS)*, previ al tancament del servei o a la progressió de la trucada cap a un determinat grup d’habilitats
- Procés automatitzat (IVR) d’atenció de trucades
- Definició i manteniment dels menús d’opcions d’accés a cada servei amb l’objectiu de portar cada tipus de

trucada al grup especialitat adequat per la seva atenció

- Definició dels paràmetres pel tractament de les trucades en saturació
- Definició de les condicions per a oferir el callback de cortesia
- Definició de les condicions del callback de saturació, per cada servei, segons serveis i franges horàries
- Gestió dels arbres de tipificació per cada grup d'habilitats

## **INDICADORS**

El sistema permet el seguiment d'indicadors tant de tipus quantitatiu com qualitatiu.

Són indicadors quantitatius els referits al volum d'activitat de la PMAC, pel que fa al total del tràfic del SAT, del Call Center, segons les visions de servei, de grup d'habilitats i per agent, en temps real i històric de:

- Trucades rebudes, ofertes, ateses, abandonades, saturades, desconnectades, automàtiques, etc.
- Temps d'operació, d'espera, d'abandonament, per accedir al servei, auxiliars, etc.
- Nivell d'atenció o cobertura dels diferents serveis telefònics i de xat

Pel que fa als indicadors qualitius:

- Anàlisi i avaluació de les interaccions enregistrades en NICE (veu i pantalla) i posterior emissió d'informes per agent, grup d'habilitats, segons puntuacions en els diferents ítems de la plantilla d'avaluació, etc.
- Servei d'enquestes IVR de fi de trucada - Sistema automatitzat de preguntes enregistrades a l'IVR i de respostes numèriques recollides per la PMAC de les respostes donades a la finalització de cada trucada.

Els indicadors clau (KPI) que permeten mesurar regularment els nivells de servei oferts pel SAT són:

- NdA90: El 90% de les trucades entregades cada mes han de ser ateses.
- SLA 80/30: El 80% de les trucades que són entregades cada mes, han de ser ateses en menys de 30 segons.
- SLA 80/60: Es requereix que el 80% de les sessions de Xat que són entregades cada mes, siguin ateses en menys de 60 segons.
- TMR 25: Es requereix que el temps mitjà mensual que els agents tenen als ciutadans en retenció sigui inferior a 25 segons.
- Saturació <10%: Es requereix que els intents de trucada rebutjats per saturació estiguin per sota del 10% de les trucades entregades cada mes.

## **VOLUMETRIA ANUAL**

Les volumetries anuals aproximades dels diferents serveis d'atenció telefònica són:

Servei	Cobertura	Trucades rebudes/any	Temps Mig d'Operació (AHT)
010	De 7 h a 23 hores, 365 dies	2.900.000	280 segons

Centraleta Ajuntament 934 027 000	Laborables de 8 h a 19 h	166.000	78 segons
Serveis Socials 93 619 73 11	Matins: laborables, de 9 h a 14 h Tardes: laborables de dilluns a dijous, de 16 h a 19 h	250.000	216 segons
Recollida comercial 900 702 030	De 7 h a 23 hores, 365 dies	4.600	321 segons
Telèfon del civisme 900 226 226	De 7 h a 23 hores, 365 dies	156.000	296 segons

La taxonomia aproximada del tràfic rebut és la següent:

Hora	Tràfic	Hora	Tràfic	Hora	Tràfic	Hora	Tràfic
7:00	0,10%	11:30	6,07%	15:30	2,93%	19:30	2,93%
7:30	0,51%	12:00	5,56%	16:00	3,22%	20:00	2,12%
8:00	1,10%	12:30	6,10%	16:30	3,30%	20:30	1,75%
8:30	2,15%	13:00	4,81%	17:00	3,40%	21:00	0,72%
9:00	3,77%	13:30	4,06%	17:30	3,32%	21:30	0,53%
9:30	4,44%	14:00	4,06%	18:00	3,11%	22:00	0,31%
10:00	5,47%	14:30	3,11%	18:30	3,11%	22:30	0,27%
10:30	5,78%	15:00	3,27%	19:00	2,56%	23:00	0,15%
11:00	5,91%						

Respecte als altres canals:

Servei	Tràfic anual aproximat
Sol·licituds de trucada des de Web (informació)	5.000
Sol·licituds de trucada des de la Web (Navegació assistida)	5.000
Xat (Informació)	5.000
Xat (Navegació assistida)	5.000
Altres Canals	5.000

**REPTES A ASSOLIR AMB EL NOU SERVEI:**

- Sistema d'anàlisi automatitzat de consultes telefòniques per a la correcta aplicació dels procediments definits per la DIAC respecte a les diferents fases de l'atenció telefònica, els silencis, les pujades de to i la identificació de paraules clau pre definides.
- Eina per fer previsions de capacitat en base a dades històriques, calendari i disponibilitat d'agents.
- Automatització de l'atenció de trucades sense valor afegit (tràmits molt senzills i reiteratius, informacions d'equipaments o agenda de la ciutat, etc.) i reservar l'atenció efectuada per agents a les interaccions més complexes.
- Prestació del servei i anàlisi de qualitat respecte totalment compatible amb el teletreball. Els agents, mitjançant el servei de VPN corporatiu hauran de poder fer ús de la plataforma amb tots els serveis de la mateixa manera que sí estan directament connectats a la xarxa corporativa.
- CRM: plataforma amb capacitat de ser integrada en el CRM corporatiu. Es pot valorar la implantació de un CRM propi per la plataforma.
- Capacitat de la centraleta de contact center per a que els ciutadans puguin realitzar videotrucades als agents.

L'arquitectura de l'actual PMAC es pot consultar en el següent full excel:



Arquitectura i  
servidors PMAC.xlsx

### **1.3. ORGANISME SOL·LICITANT DE LA CONSULTA**

L'Institut Municipal d'Informàtica de Barcelona, Organisme Autònom Local de l'Ajuntament de Barcelona, que gaudeix de personalitat jurídica pròpia, plena capacitat jurídica d'obrar i autonomia de gestió pel compliment de les seves finalitats, entre les quals se li atribueix la de subministrar serveis de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb el que disposen els seus Estatuts, aprovats pel Plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona, en sessió de 14 d'octubre de 2005, que es regeix pel dret administratiu i està sotmès a la normativa vigent per a la contractació del sector públic de conformitat amb l'apartat 1.c de l'article 3 de la LCSP.

### **1.4. PROCEDIMENT DE CONSULTA**

La convocatòria és oberta i es dirigeix a empreses, experts, autoritzats independents, col·legis professionals, universitats i altres operadors econòmics actius en el mercat que tinguin intenció de col·laborar amb l'IMI facilitant informació del mercat envers els assumptes relacionats en la consulta.

La consulta preliminar té el termini de **trenta dies naturals comptats a partir del dia següent al de la data de publicació de l'anunci.**

S'han de presentar, **amb anterioritat de les 13:00 hores del proper 30 de juliol de 2020**, a l'adreça de correu electrònic [iblanco@bcn.cat](mailto:iblanco@bcn.cat) amb indicació en l'assumpte "**Consulta de Mercat – Subministrament, implantació i serveis de manteniment i administració de la nova plataforma multicanal d'atenció al ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona (PMAC)**" (indicant el seu nom o el de l'empresa i/o entitat a què representa).

## 1.5. INSTRUCCIONS

El qüestionari es compon d'un **l·listat de preguntes i observacions classificades en quatre (4) blocs**, no essent necessari respondre a la totalitat d'aquelles. Per tal d'agilitzar el seu procés, **es prega que les respostes no superin les 10 cares mida A4 amb una grandària de lletra no menor de 10 punts (a excepció en les taules en què poden ser menors) per a cada un dels blocs**. En cas que es consideri oportú compartir informació en altre format, es podrà procedir a la seva remissió conjuntament amb el qüestionari per a la seva anàlisi.

Per a qualsevol consulta es pot contactar per e-mail a l'adreça de correu electrònic assenyalada en l'apartat anterior.

Un cop finalitzat el termini de presentació de les propostes, l'òrgan de contractació recopilarà les presentades, així com la resta d'informació rebuda durant la consulta. D'estimar-lo oportú, podrà sol·licitar a qui haguessin presentant propostes els aclariments que consideri oportuns en relació a les mateixes. A més a més, es reserva el dret de convocar individualment als participants per aclarir o ampliar informació envers la seva proposta.

L'òrgan de contractació elaborarà un informe final, que formarà part de l'expedient, en què s'inclourà la informació rebuda durant el procés de consulta, que serà publicat en el perfil del contractant de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.

## 1.6. CONSENTIMENT PER A LA DIFUSIÓ DE LA INFORMACIÓ

Els participants donaran el seu consentiment exprés perquè l'IMI pugui difondre les respostes facilitades i presentar les seves conclusions extretes a partir de l'anàlisi de les respostes en un informe final de resultats de la consulta, sense desvetllar la identitat dels participants. En cas que a les respostes presentades existeixi alguna restricció, s'ha d'identificar per part dels participants aquella part de la informació continguda en la resposta que tingui caràcter confidencial, a fi i efecte que per part de l'IMI no es procedeixi a la divulgació del seu contingut.

## 1.7. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

D'acord amb la normativa de protecció de dades us informem que les vostres dades seran tractades per l'Ajuntament de Barcelona amb la finalitat de gestionar la contractació municipal (tractament 0547-Gestió de la contractació administrativa a tercers), legitimada en base a la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic. Les vostres dades seran cedides a la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya i s'incorporaran a un fitxer anomenat "Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP)" amb la finalitat de publicar aquesta informació a la PSCP (perfil licitador); els usos previstos d'aquestes dades són el registre de les dades de contacte de les empreses (i persones físiques) proveïdores dels òrgans de contractació d'àmbit territorial català que fan servir la PSCP (perfil licitador) i les seves eines de licitació electrònica. Les vostres dades seran conservades el temps establert per complir amb les obligacions legals.

Pel què fa al tractament 0547-Gestió de la contractació administrativa a tercers, teniu dret a accedir, rectificar i suprimir les vostres dades, així com altres drets sobre aquestes. Podeu consultar informació addicional sobre



aquest tractament i protecció de dades a [www.bcn.cat/ajuntament/protecciodades](http://www.bcn.cat/ajuntament/protecciodades). Pel què fa a la política de privacitat de la Generalitat de Catalunya, presentant sol·licitud a les oficines de la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa, ubicades a la Gran Via de les Corts Catalanes, 635, 08010 de Barcelona o mitjançant l'adreça electrònica: [protecciodades.eco@gencat.cat](mailto:protecciodades.eco@gencat.cat).

## 2. BLOC DE PREGUNTES

Aquest qüestionari s'estructura en els següents quatre (4) blocs de preguntes, després d'un bloc inicial d'identificació i consentiment:

- Bloc 0: Identificació i consentiment
- Bloc 1: Proposta tecnològica
- Bloc 2: Planificació i Migració
- Bloc 3: Serveis
- Bloc 4: Econòmic

### 2.0. IDENTIFICACIÓ I CONSENTIMENT

En primer terme, complimenti els camps per a la seva identificació.

<b>Empresa/Organisme</b>	
<b>Activitat empresarial</b>	
<b>Càrrec</b>	
<b>Nom i Cognoms</b>	
<b>Telèfon de contacte</b>	
<b>E-mail</b>	

<b>Manifesto el meu consentiment perquè l'Institut Municipal d'Informàtica de Barcelona pugui difondre, a partir de les dades facilitades.</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>



## **2.1. BLOC 1 - PROPOSTA TECNOLÒGICA**

### **➤ ARQUITECTURA:**

**1. Solució amb primaris de veu i gateways tradicionals vs solució IP amb SIP trunk amb dispositius SBC (Session Border Controller). Proposta a implantar.**

**2. Proposta de solució amb alta disponibilitat (model actiu-passiu, actiu-actiu). Avantatges i inconvenients solució proposada.**

**3. Proposta de solució de contact center (fabricant, funcionalitats programari, llicències requerides, etc.)**



**4. Proposta de virtualització de servidors (hypervisor, sistemes operatius, etc.)**

**5. Proposta d'emmagatzematge NAS, amb creixement dinàmic segons demanda.**

**6. Proposta multi-tenant. Facilitar una infraestructura que es pugui virtualitzar per diferents serveis de contact-center amb administració i gestió aïllada per a cada un dels serveis. Per exemple 010, servei SAU IMI, etc.**



➤ **CÒPIES DE SEGURETAT I SOLUCIONS DE CONTINGÈNCIA:**

**7. Quina estratègia de còpies de seguretat proposaria?**

**8. Quina proposta tecnològica ens oferirien per les còpies de seguretat?**

**9. Quina seria la seva proposta perquè, en acabar el contracte, les còpies ja fetes passin a estar gestionades pel proper adjudicatari?**



**10. On situaria físicament el sistema de còpies de seguretat?**

**11. En cas que decidís situar-lo fora del CPD de l'IMI, quines especificacions tècniques haurien de complir les comunicacions i la seguretat entre el CPD que allotgés el sistema de còpies i el nus de comunicacions de l'IMI?**

**12. Quina estratègia de Disaster Recovery implantaria? Quina seria la seva proposta?**



- **PCI: L'Ajuntament de Barcelona permet que el ciutadà faci tràmits que inclouen el pagament de tributs/taxes/multes durant el transcurs de la trucada, pel qual es requereix d'una solució que compleixi PCI, sense que en cap moment hi hagi tall de la trucada per efectuar el pagament. Es requereix integració amb SAP i solucions de pagament TPV estàndards:**

**13. Quina és la solució proposada, que sigui auto-continguda en la plataforma PMAC i que no depengui de la infraestructura corporativa per tunelitzar tot el tràfic de dades a través de l'enrutament intern de l'Ajuntament?**

- **GRAVACIÓ TRUCADES I CONTROL DE QUALITAT:**

**14. Solució integrada al contact center per a la gravació de les locucions i emmagatzematge per complir amb normativa i RGPD (actualment utilitzem Crossrecorder). Requereix alta disponibilitat geogràfica.**



**15. Solució proposada per a l'avaluació del control de qualitat de l'atenció a les trucades (veu i pantalla dels agents). Actualment producte NICE. Ha de ser disponible també quan els agents teletreballen connectats per VPN corporativa.**

**16. Solució de monitorització i Health-check de la plataforma. Indicadors qualitius que permetin conèixer la situació de disponibilitat dels serveis, i anticipar les necessitats de capacitat del servei. Avisos de pre-alerta, per detecció d'elements que permetin anticipar escenaris de degradació del servei.**

**17. Quina solució es proposa per a la generació de les traces de seguretat i per a la gestió d'un històric d'aquestes traces. Informes RGPD.**



## **2.2. BLOC 2 – PLANIFICACIÓ I MIGRACIÓ**

### **➤ DUE DILLIGENCE I MIGRACIÓ:**

**1. Quina durada pot tenir la Due Dilligence i la migració en base a la volumetria actual indicada i la solució de contact center actual?**

**2. Quina informació addicional necessària per fer una millor proposta de migració i per tant millor oferta?**



## 2.3. BLOC 3 - SERVEIS

➤ NIVELL DE SERVEI:

1. Quins considera que poden ser els KPIs i KGIs que governin el servei?

2. Quin podria ser el valor compromís de compliment de cadascun d'ells?



➤ **INNOVACIÓ I MILLORA CONTÍNUA:**

**3. La tecnologia associada a Contact Center està evolucionant molt ràpidament. Tenint en consideració que l'objectiu final de la DIAC per poder donar la millor atenció al ciutadà incorporant les innovacions tecnològiques i tendències que es van produint, pot fer una proposta de com articular la innovació i la millora contínua en aquest contracte per tal d'assolir aquest objectiu final?**

**4. Propostes innovadores per l'atenció al ciutadà en el marc de l'administració pública**



## 2.4. BLOC 4 – ECONÒMIC

### ➤ COST DE LA SOLUCIÓ:

**1. Quin seria el cost de la infraestructura proposada? (Desglossar maquinari, instal·lació i configuració).  
Tenir en compte entorn de producció, pre-producció i desenvolupament.**

**2. Quin seria el cost de proveir els accessos externs per a l'entrada/sortida de trucades que requereix l'atenció telefònica (ja sigui via serveis primaris, o IP per SIP-trunk, estimant un dimensionament per 200 trucades simultànies). Oferir preus per canals o blocs de canals per poder preveure costos ampliacions. El centre frontal de telefonia/numeració de les trucades ha d'estar en territori espanyol.**



**3. Quin seria el cost de llicències de la solució? (desglossar si n'hi ha, costos llicències per agents, servidors, capacitat de procés, etc.)**

**4. Quin seria el cost de la migració de la plataforma actual a la nova?**

**5. Quin seria el cost de manteniment de la plataforma actual fins que entri en funcionament la nova (preu mensual global)?**



**6. Quin seria el cost del manteniment i explotació de la nova solució (comprovació proactiva del bon funcionament, resolució d'incidències, informes de seguiment, etc.)**

**7. Quin seria el cost per facilitar noves funcionalitats/serveis a la solució (per exemple, generació personalitzada de nous informes explotació, creació de nous skills, definició de nous clients a la plataforma, etc.)? Quin model proposaríeu per a poder donar serveis no previstos (proposar preus bossa hores, per projectes, etc.)**