

Setembre 2021

Subministrament i serveis associats per a la renovació de la Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà (PMAC) de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

## A. DUBTES REBUTS PER CORREU ELECTRÒNIC

### 1. Poden confirmar els números de sèrie entorn Quality Management NICE:

a) 75663901

b) 74169801

A Respecte a la informació publicada al plec referent al producte Nice, la informació que proporcionem (pàgina 36 del ppt) és:

“Els supervisors dels agents de l'atenció ciutadana compten amb una interfície del producte NICE, per a interactuar amb el sistema de gravació de veu i pantalla de les atencions efectuades pels agents que treballen tant des de les instal·lacions corporatives com els que teletreballin contactant amb la plataforma a través de VPN.

Actualment l'Ajuntament disposa d'un sistema NICE específic per a enregistrar les trucades i les intervencions (sessions de pantalla) dels agents, i dotat d'un sistema de control de qualitat que permet seleccionar quines trucades es gravaran seguint criteris relatius als agents, als skills i als serveis, i fer l'avaluació posterior de cada trucada gravada mitjançant formularis d'avaluació desenvolupats a mida. El sistema es basa en la solució NICE engage v6.15.”

No considerem que sigui necessari publicar els números de sèrie del producte indicat i per tan no hem facilitat aquesta informació.

### 2. Volumetría para los tres entornos PRO, PRE y Desarrollos, pues en el pliego sólo se hace referencia al entorno de PRO y al total de agentes + supervisores concurrentes. Se precisa detalle de:

- a. Agentes Nominales
- b. Supervisores Nominales
- c. Agentes Concurrentes
- d. Supervisores Concurrentes
- e. Canales Chat/Correo Electrónico y Video Agente

Tal i com s'especifica al PPT s'han de proveir els elements necessaris de cada entorn per a que com a mínim 5 agents (entorn preproducció) i 2 agents (entorn de desenvolupament) puguin desenvolupar les tasques i funcionalitats descrites en el present PPT.

Setembre 2021

Subministrament i serveis associats per a la renovació de la Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà (PMAC) de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

**3. ¿Existe algún desarrollo actual para la inserción de las Peticiones de Backoffice en cola única/universal? De no existir, ¿es responsabilidad del licitador proporcionarlo?**

Segons s'especifica al PPT els agents poden crear peticions a backoffice quan alguna tasca que se li demana no la pot realitzar en aquell moment. Aquestes peticions es configuraran i s'encaminaran segons les polítiques de negoci que estableixi la DIAC.

**4. Para calcular los nuevos servicios de la Herramienta para la previsión de capacidades en base a datos históricos, calendario y disponibilidad de agentes (WFM) y Sistema de análisis automatizado de consultas telefónicas (Speech Analytcs), así como la ampliación Quality Managment (QM) se precisa conocer el número de usuarios de cada concepto:**

- a. Analistas de Speech: TBD
- b. Evaluadores de QM: TBD
- c. Planificadores de WFM: TBD
- d. Administradores: TBD

No s'especifiquen aquestes dades. El licitador ha de realitzar la oferta que millor consideri per poder proporcionar aquest servei.

**5. Para el licenciamientos de NUANCE Nuance License Manager se precisa conocer el número de licencias propiedad de IMI de cada tipo:**

- a. • Nuance Recognizer
- b. • Nuance Recognizer Catalan ca-ES (10.0.0-10.1.0)
- c. • Nuance Speech Server 6.2
- d. • Nuance Vocalizer for Network 5.7

La relació de llicències és la següent:

	Qty	Descripción	Comentarios
Nuance	5	Nuance Recognizer 10/Vocalizer 5.7 Speech	ASR/TTS
	30	Nuance Recognizer 10/Vocalizer 5.7 Speech	ASR/TTS
	30	Nuance Recognizer 10/Vocalizer 5.7 Speech	ASR/TTS
	5	Nuance Recognizer 10/ Vocalizer 5.7 Speech	ASR/TTS

Setembre 2021	Subministrament i serveis associats per a la renovació de la Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà (PMAC) de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible
---------------	---

6. En el apartado 4.3: informes, del pliego de prescripciones técnicas, no se hace mención la aplicación o herramienta de “Business Intelligence” (BI) a la cual se deben exportar los informes. ¿Dónde debe visualizarse ciertos informes solicitados: paneles informativos (wallboard), cuadro de control BI, etc.?

¿De no existir una herramienta de BI, debemos proponer la misma en nuestra respuesta al pliego?

Serà responsabilitat de la DIAC determinar en tot moment en quin suport es podran visualitzar els informes. No es requereix de cap eina addicional de BI.

7. La mayor parte de la nueva plataforma PMAC estará comprendida en los dos CPDs del IMI, donde se desplegará con los tres entornos solicitados: PRE, PRO y Desarrollo. No obstante, para ciertas funcionalidades (del orden de menos del 10%), como son los Canales Digitales: WebRTC y Redes Sociales, será preciso recurrir a soluciones en la nube; donde se garantiza la evolución de dichos canales y el 100% de sus capacidades. Por favor confírmame este último punto.

Les solucions proposades per WebRTC com per Xarxes Socials han de complir la seva total integració amb la PMAC de manera segura i complint GDPR, complir amb les polítiques de negoci que la DIAC apliqui al CDAC i proporcionar els seus corresponents indicadors de servei.

La solució proposada ha de garantir la continuïtat del servei, suport i manteniment durant la vigència del contracte.

8. Tenim un petit dubte en la plana 7 del plec tecnic es comenta que el proveedor será responsable i provisionara els canals telefonics i numeracio telefónica, incloient DDI's i serveis de telefonía/xarxa Intel.ligent.

Entenem que el trafíc de veu i provisio de Servei operador/PSTN no forma part del plec (tot i que inicialmente en RFI no estava clar...). Es correcta la apreciació? Es a dir que el abast del Servei arribaria fins el trunk del operador que doni aquest Servei, pero nosaltres no hem de proveir serveis de trafíc de operador PSTN en cap cas, ni com a backup sortint,..... es valoraría el fet de proveir-los com a opció de valor/redundancia al actual?

La vostra apreciació és correcte. A la pàgina 9 del plec tècnic s'especifica:

“Connexió de 13 primaris o de 390 canals SIP/trunk, que estaran en alta disponibilitat als 2 CPDs corporatius, incloent la integració del servei amb l'operador de telecomunicacions que gestiona la xarxa intel·ligent NGN i serveis relatius d'operadora de telefonia associat als diferents números de servei telefònic.”

Setembre 2021

Subministrament i serveis associats per a la renovació de la Plataforma Multicanal d'Atenció al Ciutadà (PMAC) de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

I a la pàgina 10 ho complementa amb...

“ Les tasques relatives a la de la interconnexió amb els serveis d'operadora de telecomunicacions via SBC amb tecnologia SIP/Trunk o via el primaris dedicats són objecte d'aquesta licitació. Actualment, aquest servei s'està donant amb 13 primaris des d'un contracte diferent al de la PMAC, però es preveu que aquest servei es pugui donar amb tecnologia SIP/trunk. Al nou contracte de la PMAC, l'adjudicatari d'aquesta licitació serà el responsable de la integració del servei amb els serveis telefònics d'operador de telecomunicacions de l'ajuntament i vetllar pel seu correcte funcionament.”

Es a dir, no és objecte de la licitació del present plec oferir els serveis de operadora de telecomunicacions, i per tan no cal oferir els serveis de primaris o serveis SIP/trunk, però si que caldrà integrar a la plataforma PMAC aquests serveis de operadora que s'aportaran des d'un altre servei, ja sigui via primaris o via tecnologia SIP/trunk als dos CPDs que s'instal·li la nova PMAC.

El que sí que cal provisionar per a fer aquesta integració, indicat a la pàgina 18 és:

“SBC amb 2 nodes en alta disponibilitat per a la connexió de 2 enllaços Trunk SIP amb xarxa pública o via els primaris actuals i 1 Trunk SIP amb la centraleta corporativa. Subministrament, instal·lació i configuració.”

No està previst valorar que aquests servei d'operadora s'ofereixi en el present plec.