



Canal
de Isabel II gestión

13-03-2017

ENTRADA

**PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA
LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL
NÚMERO 900 RED INTELIGENTE**

Nº 44/2017

ÍNDICE

1.	PROPÓSITO DEL PLIEGO.....	4
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	5
2.1.	VOLUMETRÍA	5
2.2.	RESUMEN DE DATOS DE VOLUMETRÍA DEL SERVICIO SALIENTE	6
3.	ALCANCE	7
3.1.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	7
3.1.1.	Identificación de llamadas entrantes	7
3.1.2.	Tráfico saliente	7
3.1.3.	Filtro de llamadas entrantes por origen y fecha y hora.	7
3.1.4.	Balanceo de carga	8
3.1.5.	Reenrutamiento	8
3.1.6.	Listas permitidas y prohibidas de números.....	8
3.1.7.	Locuciones.....	8
3.1.8.	Interacción de Voz.....	8
3.1.9.	Otras prestaciones	8
3.2.	CIRCUITOS	9
3.3.	REDUNDANCIA	9
3.4.	DISPONIBILIDAD	10
3.5.	MONITORIZACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACCESO WEB.....	10
4.	INFORMES.....	11
4.1.	Informe de detalle	11
4.2.	Informe de detalle	11
4.3.	Distribución diaria en un mes	11
4.4.	Origen Geográfico de las llamadas y duración media.....	11
4.5.	Resumen de tráfico entrante	12
4.6.	Distribución anual	12
4.7.	Comportamiento de la línea inteligente.....	12
4.8.	Disponibilidad y Gestión de Averías.....	12
4.9.	Estudio de las llamadas de duración inferior a un minuto	13
4.10.	Llamadas salientes.....	13
4.11.	Hiperactividad	13
4.12.	Intentos de llamadas	13
5.	FASES DEL PROYECTO	14
5.1.	PUESTA EN SERVICIO	14
5.2.	EN PRODUCCIÓN.....	14
5.3.	FINALIZACIÓN DEL PROYECTO	14
6.	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	15
6.1.	CALIDAD DE SERVICIO	15
6.2.	DISPONIBILIDAD	15
6.3.	TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS	15
7.	MONITORIZACIÓN REMOTA	17
8.	PLAN DE MANTENIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE AVERÍAS	18
9.	EQUIPO DE PROYECTO	19
10.	FORMACIÓN	20
11.	PRESENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA	21
11.2.	Circuitos	22
11.3.	Informes	22
11.4.	Cuotas.....	22
11.5.	IVR	23
11.6.	Locuciones	23

11.7.	Acceso Web	23
11.8.	Formación	23
11.9.	Configuración	23

1. PROPÓSITO DEL PLIEGO

El propósito del presente documento es definir las condiciones de prestación de los Servicios de Red Inteligente para la Gestión de Atención al Cliente del Canal de Isabel II Gestión.

El Canal de Isabel II Gestión es titular del número 900 de cobertura nacional, del que requiere un servicio, una solución económica y máxima disponibilidad.

También es el objeto del pliego el servicio de llamadas salientes, para lo cual se dispondrá de un número cabecera para este otro servicio que podrá ser distinto a los requeridos para red inteligente.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto consiste en la prestación de servicio de telefonía de Red Inteligente (RI), instalación de los circuitos necesarios con el número cabecera y de la electrónica, repartidores, armarios etc., asociados a los circuitos en el punto de atención telefónica Contact Center (CC), la generación de informes, la facturación, la monitorización y gestión de la red y circuitos asociados y la reparación de las anomalías que pudieran producirse mientras dure el contrato. Será también objeto del proyecto la migración del servicio, del número y de cuantos elementos pudieran ser necesarios para la prestación de red Inteligente al nuevo operador, una vez concluido el contrato.

La ubicación del CC principal está actualmente en la ciudad de Madrid y el de redundancia (CCR) fuera de la Comunidad de Madrid, pero dichas ubicaciones dependerán de contrataciones futuras, por lo que a efectos de licitación se supondrán ubicados en el territorio nacional. Esto quiere decir que la oferta deberá ajustarse al desvío de un número cabecera ubicado en cualquier punto del territorio nacional.

Dado que dicho número ofrece la relación comercial de la empresa y la atención de averías, se hará el máximo énfasis en la disponibilidad del servicio y la capacidad y control del adjudicatario en los elementos técnicos que intervienen en la prestación del servicio.

2.1. VOLUMETRÍA

Los datos presentados en el Anexo II del PCAP corresponde a un escenario hipotético basado en datos actuales, en el que se ha incorporado las tendencias de los hábitos de llamada, su procedencia y su duración.

Esto quiere decir que los datos que encuentre el adjudicatario podrán variar en distribución horaria, cantidad de llamadas y tipología de origen de llamadas, sin embargo, la oferta de precios y servicios se entiende vinculante con independencia de la variación de los parámetros anteriores.

Como datos orientativos actuales: 5,03 minutos corresponden a la duración media de la llamada cuya Hora Cargada se suele entre las 10-11, 11-12 y de 12-13 horas con unas 900 llamadas.

Por las tardes los máximos se dan entre las 17-18 y 18 -19 horas con unas 425 llamadas.

A efectos de cálculo de llamadas de duración inferior a un minuto se considerará que son un 10% del total, (dato que se corresponde con la situación real medida) y que éstas tienen una duración media de 15 segundos.

Este valor tendrá que considerarse a efectos de que el proponente tenga que valorar las características del tráfico. La facturación se hará por segundo consumido, no admitiendo franquicias, ni horarios de costes diferentes, ni coste adelantado por unidad de tiempo que no sea el segundo consumido, tanto en tráfico saliente como entrante.

El servicio que presta este número es de 24 horas de lunes a domingo, aunque se caracteriza porque las llamadas realizadas entre las 20:00 y 8:00 y sábado y domingo, corresponden en este supuesto un 4,9 % del total, a efectos de cálculo se supondrá el valor de 5 %.

Este dato lo podemos considerar próximo a la realidad, al entender que el volumen principal en las llamadas es comercial, no existiendo dicha actividad en días festivos o con horario de tarifa reducida. Sin embargo este tráfico fuera de jornada laboral es más prioritario ya que es de averías e incidencias.

2.2. RESUMEN DE DATOS DE VOLUMETRÍA DEL SERVICIO SALIENTE

La volumetría incluida en el anexo II se corresponde a la media de un año medio, calculado para la vida del concurso (cuatro años), la duración media real corresponde a 84 seg, no obstante, se observa que varía de un mes a otro en función de las campañas que se realizan.

Se puede considerar que casi todo el tráfico se produce en horario comercial.

Los datos incluidos en el anexo II del PCAP corresponden a la estimación de la volumetría total en cuatro años del tráfico saliente.

3. ALCANCE

El alcance del proyecto se refiere al siguiente contenido:

- Prestación del servicio 900.
- Servicio medido de la línea 900.
- Servicio medido saliente.
- Portabilidad de los números de cabecera asociados a este proyecto.
- Mantenimiento 24 H con respuesta inmediata todos los días del año.
- La instalación de los Circuitos cabecera hasta el CC y CCR (CC Redundante).
- Sistema redundado y plan de contingencia.
- Generación de informes.
- Facturación detallada en formato electrónico y vía web Segura.
- Compatibilidad con los servicios prestados en el CC.

3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Se precisan unas prestaciones técnicas integradas en el servicio 900 básicas descritas en este apartado, no obstante, se recogerán en la oferta técnica otras prestaciones que pudiera precisar el CC para su uso futuro.

3.1.1. Identificación de llamadas entrantes

Deberá permitir el paso de la señalización del número de abonado que origina la llamada para ser entregado en el CC. Además, será la referencia para la realización de los informes y estadísticas.

3.1.2. Tráfico saliente

El tráfico saliente será objeto de este concurso y se tarificará su servicio. Debe permitir ocultar su número.

3.1.3. Filtro de llamadas entrantes por origen y fecha y hora.

El sistema debe ser capaz de definir el bloqueo de diferentes orígenes de llamada. En principio vendrán bloqueadas todas cualquier llamada a excepción de las metropolitanas, provinciales, nacionales, móviles, cabinas y servicios especiales de seguridad, organismos oficiales, asistencia sanitaria y cualquier otro de interés público con números especiales.

3.1.4. Balanceo de carga

En función del grado de ocupación del CC o de los circuitos de acceso podrá determinarse balancear la carga a otros circuitos en una proporción previamente definida.

3.1.5. Reenrutamiento

Reenrutamiento de la llamada a otra cabecera por diversas circunstancias:

- ocupación
- por no atención de la llamada en un plazo de 30 s
- por avería o incidencia técnica
- por día de la semana
- por día del año
- por hora del día

Cuando la causa sea por avería, el reenrutamiento deberá ser automático, y definido en los planes de contingencia.

Cuando sea preciso reenrutar a otro operador motivado por causas imputables al adjudicatario, los sobrecostes que tenga que asumir Canal, serán descontados en la facturación.

3.1.6. Listas permitidas y prohibidas de números

El sistema permitirá incluir dos listas: los de los números permitidos por rangos en ficheros txt. Y los prohibidos la lista de números que no tendrán acceso al número de red inteligente.

3.1.7. Locuciones

Se pueden incluir locuciones preestablecidas que anuncien una situación en las líneas de red inteligente en el CC o en la propia red inteligente: tales como mensajes de espera, averías técnicas, saturación etc.

Si el CC no descuelga la llamada no será facturable la misma.

Existirá la posibilidad de incluir ficheros personalizados en formato WAV, u otro cualquiera de la que existan herramientas accesibles de grabación.

3.1.8. Interacción de Voz

Esta posibilidad podrá permitir diferentes destinos seleccionados por teclado o voz (reconocimiento de voz). Las configuraciones de IVR entran dentro del ítem 3.7 del anexo II del PCAP

3.1.9. Otras prestaciones

Se incluirá en la memoria técnica una relación de prestaciones de red Inteligente y las tarifas aplicables sin que ellas sean objeto de concurso ni computen en la valoración final del presupuesto de licitación.

3.2. CIRCUITOS

Un circuito hace referencia a un RDSI de 30 canales cada uno. Ésta es la tecnología propuesta originalmente basándose en la central conectada en esta fase del concurso. En cualquier caso, se entiende, que en el caso de que la tecnología lo obligue, pudiera migrar a TRUNK SIP con una capacidad y prestaciones redundantes equivalentes. En cualquiera de los casos será de aplicación los ítems 3.1, 3.2 y 3.3.

Los circuitos de acceso al CC estarán respaldados por dos caminos físicamente distintos, estos pueden ser de operadores distintos o siendo del mismo operador de Centros Frontales Distintos.

El proponente tendrá la libertad de dar la solución de desviar el número de red inteligente a un cabecera de otro operador o instalar los propios del adjudicatario, únicamente tendrá que repercutir los costes asociados al concepto de facturación CUOTAS o CIRCUITOS. Si el operador opta por utilizar cabeceras disponibles del CC de otro operador los costes de interconexión que pueda repercutir a Canal de Isabel II Gestión deberá incluirlo en el concepto de cuotas.

Se estima que se precisan 5 de entrada + 1 de salida y 4 de redundancia en el CC y 2 de entrada en el CCR.

Es responsabilidad del adjudicatario la instalación de los circuitos y los números cabecera e incluir las cuotas de alta y mensuales en la oferta del concurso.

En el caso de que el futuro pudiera variar el número de circuitos necesarios se respetará el precio de la oferta.

3.3. REDUNDANCIA

La arquitectura debe estar basada en un sistema redundante en al menos dos puntos:

- Sistema de control de red inteligente en dos emplazamientos,
- Entrega a dos números cabecera distintos de operadores distintos.

Se trata de minimizar el número de elementos críticos, cuyo fallo comprometa la operatividad del servicio, para ello tanto el servicio de control de conmutación de RI, como de circuitos de acceso al CC estarán redundados y otros cuyo fallo simple comprometa la disponibilidad del servicio. El adjudicatario tendrá control y capacidad de mantenimiento de cada uno de los elementos de fallo:

- Sistema de conmutación de RI en centros geográficamente distantes y con posibilidad de balanceo ante condiciones degradadas o de saturación.
- Circuitos de enlace entre los centros de conmutación,
- Acceso a otros operadores públicos en entrega del tráfico de los abonados.
- Acceso al CC.

Será por parte del operador adjudicatario encaminar el tráfico al nodo principal o de respaldo de RI, es decir, con independencia si la red de acceso es del mismo operador o no a la entrega del proveedor de RI, esté será capaz

de reencaminar de forma automática al servidor de RI que esté disponible. Adicionalmente la RI entregará la llamada al cabecera disponible operativo en el plan en vigor en ese momento.

3.4. DISPONIBILIDAD

La disponibilidad se computará desde la entrada en la red de telecomunicaciones hasta la entrada en el CC, Se entenderá como su red, aquella de la que es titular o responsable por arrendamiento o cesión o cualquier otro acuerdo de uso, así como de la interconexión con el operador de telecomunicaciones al que está conectado del abonado.

3.5. MONITORIZACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACCESO WEB

Los cambios de servicios o configuración de la RI, siempre serán realizados por el adjudicatario, salvo que la operativa de la explotación del servicio aconseje realizarlo por parte del Canal o representante del Canal.

Dichos cambios pueden estar motivados por un cambio de configuración solicitados por Canal de Isabel II Gestión, o de forma imprevista por el adjudicatario con conocimiento de Canal de Isabel II Gestión, por ejemplo: una avería, una avalancha de llamadas imprevista o cualquier circunstancia que requiera una intervención rápida justificada por la gravedad de la situación.

Los cambios que pudiera realizar de forma automática la RI deberá ser puesta en conocimiento de Canal de Isabel II Gestión en la entrega del proyecto.

El sistema web de acceso remoto que solicita Canal de Isabel II Gestión en este concurso, tiene por objeto la supervisión y monitorización de la red y de los circuitos asociados o la visualización de informes o el estado en tiempo real de colas u otros elementos, pero en ningún caso podrá modificar el funcionamiento de la RI de forma remota desde la sede de Canal de Isabel II Gestión.

Los cambios solicitados por parte de Canal de Isabel II Gestión del funcionamiento de la RI, se solicitarán por correo electrónico por la persona que Canal de Isabel II Gestión designe como autorizado.

4. INFORMES

4.1. Informe de detalle

Corresponde al fichero en bruto de todas las llamadas realizadas tanto entrantes y salientes.

Dado que el número mensual puede oscilar entre 80.000 y 160.000 llamadas, dicha información deberá ser entregada en Excel. Deberá incluir como mínimo origen (número y localidad si procede), hora, duración de la llamada y tiempo de cola, coste, etc.

4.2. Informe de detalle

Distribución horaria media mensual.

Son las llamadas realizadas en un mes según la hora del día, la unidad temporal será de 15 minutos. El dato se dará en tabla y en gráfico de barras.

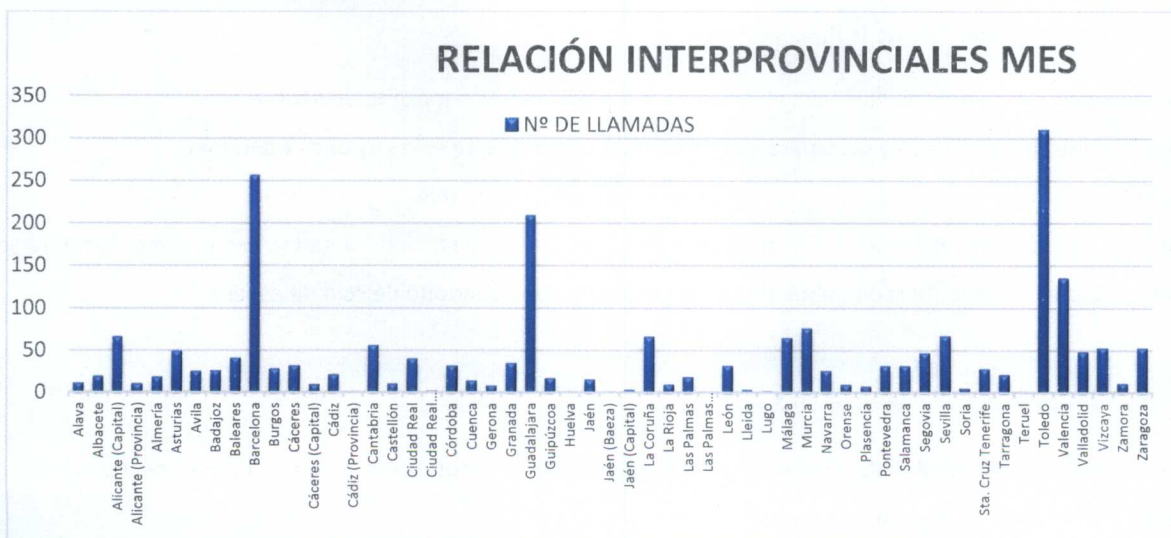
4.3. Distribución diaria en un mes

Se refiere al número de llamadas realizadas durante un mes, siendo la unidad temporal el día del mes. El dato se dará en tabla y en gráfico de barras.

4.4. Origen Geográfico de las llamadas y duración media

Se identificará el origen de la llamada el número de las mismas y la duración media de cada uno de los orígenes. Para ello se utilizará la referencia de la localización de la compañía para establecer los municipios de las de ámbito provincial como las provincias de ámbito interprovincial.

El dato se dará en tabla y en gráfico de barras.



4.5. Resumen de tráfico entrante

Se resumen el número de llamadas realizadas con origen

- Metropolitana
- Provincial
- Nacional
- Móvil
- Otros tipos de llamadas; (resto de llamadas) internacional, números especiales...

Incluyendo datos de:

- Número de llamadas
- Duración media
- Servicio medido

4.6. Distribución anual

Se refiere al resumen anual de actividad por total de llamadas y tipología de llamadas

Se entregará una tabla con las llamadas:

- Metropolitana
- Provincial
- Nacional
- Móvil
- Total
- Metropolitana

Mes a mes con el nº de llamadas y la duración media de cada mes.

Se entregará en Excel y en gráfico.

4.7. Comportamiento de la línea inteligente

Análisis de la cola de espera, llamadas abandonadas, tiempo medio y máximo de espera.

Llamadas entregadas con cola de espera y en el IVR en el caso de que este se ponga operativo.

También se incluirá las llamadas con uso del servicio del redireccionamiento por teclado.

El análisis de la cola se realizará el informe de tal forma que identifique la hora cargada y el momento de saturación y porcentaje de servicio, tiempo medio de cola y porcentaje de abandono de cola de espera.

4.8. Disponibilidad y Gestión de Averías

Informe de disponibilidad según la categorización realizada en el presente pliego y tiempo de resolución de averías. El resultado es el grado de disponibilidad mensual y anual.

4.9. Estudio de las llamadas de duración inferior a un minuto

Considerando que las llamadas tienen un comportamiento siguiendo una distribución de Erlang C, se considera que en el caso de existir un porcentaje superior a un 2% del total de llamadas requieren el siguiente estudio:

- Llamadas con finalización anormal o rechazadas y/o terminadas por el CC.
- Llamadas finalizadas en cola o abandono de cola de espera.
- Cualquier otra circunstancia.

4.10. Llamadas salientes

Se entregará en Excel el detalle de las llamadas, los informes incluirán:

- resumen por destinos de llamadas, duración y coste al mes
- resumen por distribución horaria de llamadas al mes
- resumen anual de llamadas realizadas

4.11. Hiperactividad

Se entregará en Excel el detalle de las llamadas por orden de número de llamadas realizadas por el mismo abonado

4.12. Intentos de llamadas

Recoge el número de llamadas completadas y no completadas. El porcentaje máximo imputable al adjudicatario es del 0,5 %.

5. FASES DEL PROYECTO

5.1. PUESTA EN SERVICIO

Se entiende que la disponibilidad de la RI y de los servicios mínimos descritos son inmediatos una vez realizada la adjudicación y realizada la portabilidad del número 900.

Los aspectos más comprometidos se refieren a la provisión de circuitos y a la instalación de los sistemas de supervisión en casa del cliente y la confección final de los informes.

Por ello se entiende que las fases para puesta en servicio quedan descritas de la siguiente manera:

- Presentación del proyecto y de las personas implicadas en el mismo
- Gestión administrativa de la portabilidad del número del operador actual al operador adjudicatario, tanto de los cabeceras como del 900.
- Provisión e instalación de circuitos en la sede del CC
- Presentación del plan de contingencia definitivo.
- Instalación en la sede del cliente del sistema de supervisión remota
- Realización de pruebas
- Presentación de propuesta de informes
- Puesta en servicio

5.2. EN PRODUCCIÓN

Durante la ejecución, se reunirá la dirección del proyecto en el caso de que los informes presenten desviaciones sobre los valores esperados o cualquier otra circunstancia que se considere relevante para la prestación del servicio.

En caso de que la reunión tuviera que establecerse, el adjudicatario presentará un informe, una propuesta de solución y compromiso temporal de solución.

5.3. FINALIZACIÓN DEL PROYECTO

Alcanzado el fin del proyecto, se deberán migrar los servicios al nuevo operador, Para ello, el anterior adjudicatario deberá colaborar en todos los aspectos para facilitar estas labores:

- Portar el número 900
- Portar los números cabeceras
- Descripción completa de la configuración de RI

6. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

6.1. CALIDAD DE SERVICIO

Se fijan tres tramos de disponibilidad según en la repercusión que se tiene en la prestación del servicio:

- Grave
- Media
- Leve

Se define incidencia Grave aquella que impide poder realizar el 50% o más de las llamadas, Media aquella que afecta entre el 25 y el 50 % de las llamadas y Leves aquellas inferiores al 25% u otras prestaciones que no tienen una afección significativa al servicio de atención telefónica.

Se entiende por llamada aquella que tiene un comienzo y fin normal. Las llamadas con terminación anómala se incluirán en porcentaje de llamada no realizada o fallida.

6.2. DISPONIBILIDAD

Se recoge en el PCAP en el apartado 9 del Anexo I en el subapartado a).

6.3. TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS

Se recoge en el PCAP en el apartado 9 del Anexo I en el subapartado b).

En aplicación de la definición de gravedad de la incidencia, y dado que fuera de la actividad comercial es importante la reducción del número de llamadas, se puede dar la situación que en horario comercial una avería pudiera ser considerada grave, podría no serlo fuera de ese horario. No obstante, si dicha circunstancia es conocida con antelación suficiente a los tiempos de resolución de avería, se deberá aplicar el concepto de gravedad para evitar entrar en horario comercial sin resolver dicha avería. En estas circunstancias la resolución de la avería antes de que se produzca la degradación de la avería no computará en la estadística de indisponibilidad.

El adjudicatario dispondrá de un teléfono 24 h de atención inmediata con acceso al sistema de monitorización del servicio de Red Inteligente.

Deberá de informar al interlocutor de Canal de Isabel II Gestión de la evolución de la avería y la estimación del tiempo de resolución.

Deberá de incluir soluciones paliativas tales como locuciones informativas que para informar de números telefónicos alternativos o tiempos de reposición del servicio.

Una vez finalizada la incidencia reportar al responsable del proyecto de Canal de Isabel II Gestión el informe correspondiente.

7. MONITORIZACIÓN REMOTA

El sistema de red inteligente y los equipos de telecomunicaciones que soportan los circuitos de acceso, deben ser capaz de reportar alarmas en tiempo real al operador de telecomunicaciones, de tal forma que se entiende que el operador tiene un sistema de monitorización constantemente vigilado, capaz de tomar iniciativas de resolución antes de que la anomalía sea detectada por el cliente.

En cualquier caso, el cliente debe tener la capacidad, aunque no de detectar la anomalía de los circuitos, la de conocer si se está cursando tráfico a través de la RI.

8. PLAN DE MANTENIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE AVERÍAS

El adjudicatario proporcionará un plan de resolución de averías según las posibles circunstancias. Dicho plan incluirá:

- Detección de averías.
- Plan de resolución.
- Contacto con el asesor técnico para cualquier anomalía y seguimiento de la incidencia 24x7. El contacto será mediante un medio electrónico o la aplicación corporativa que tenga en el momento de la adjudicación Canal. Existirá también un contacto telefónico que facilite la interacción entre técnicos.
- Soluciones paliativas en caso de incidencias graves o medias.

9. EQUIPO DE PROYECTO

Se distingue por parte del adjudicatario las siguientes figuras que pueden corresponder a una o varias personas distintas:

Por parte del Adjudicatario:

- En Fase de Instalación:
 1. Director de Proyecto
 2. Jefe de Proyecto
 3. Responsable de Instalación
- En Fase de Producción:
 1. Responsable de Servicio
 2. Asesor Técnico
 3. Servicio de asistencia técnica 24x7

Por parte de Canal de Isabel II Gestión

- En Fase de Instalación:
 1. Director de Proyecto
 2. Jefe de Proyecto
 3. Personal técnico.
- En Fase de Producción:
 1. Responsable de Servicio
 2. Interlocutor(es) técnico(s) y/o coordinador de servicio 24h.

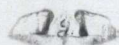
Estas figuras deberán estar perfectamente identificadas y en lo que se refiere al Asesor técnico y a la asistencia técnica 24x7 del adjudicatario accesibles por el personal de Canal de Isabel II Gestión citado en Fase de Producción.

10. FORMACIÓN

Se prestará formación en casa del cliente sobre las herramientas de facturación y gestión del sistema de monitorización del número 900.

Canal de Isabel II Gestión dispondrá de los medios audiovisuales, los PC's que pudiera precisar cada alumno y el lugar. El adjudicatario se responsabilizará del resto de los elementos de formación: el suministro de las aplicaciones asociadas a la monitorización y gestión de la facturación, la documentación y el profesorado.

El curso se dimensionará para 6 alumnos.



11. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA

La Documentación técnica tendrá el siguiente contenido:

- Memoria técnica de la solución técnica aportada según pliego.
- Plan de Implantación, Plan General del Proyecto (PGP).
- Plan de Mantenimiento y procedimiento de resolución de averías.
- Plan de Contingencia. Tiempos de respuesta.
- Presentación de la solución de Facturación e Informes. Esto incluye todas las tipologías de informes.
- Sistema de gestión remota de la Red Inteligente
- Equipo de Proyecto.
- Otras prestaciones de la Red Inteligente ofertada

La no inclusión de esta documentación o de contenido insuficiente para su desarrollo como proyecto de aplicación práctica, implicará su consideración de no solvente técnicamente y consecuentemente su descalificación.

Será presentado en formato electrónico en pdf que permita búsquedas.

11.1. Explicación técnica de la oferta económica

La facturación se expresará en segundos que corresponderán a los realmente efectuados, no admitiendo pagos por adelantado, ni franquicias, ni establecimientos de llamadas ni cualquier otro valor que altere exclusivamente el pago por segundos efectuados tanto en llamadas salientes como entrantes.

- Se facturará por segundos desde el primer segundo.
- No tendrá coste de establecimiento de llamada.
- No se tendrá diferenciación de coste dependiendo del momento del día ni de la semana, ni fiestas locales, autonómicas o nacionales.
- Los precios unitarios de los segundos vendrán en euros, con una precisión de 8 dígitos decimales, es decir, se entiende qué a partir del octavo, no aparecen y los dígitos son CERO, a efectos de cómputo, de oferta y de facturación.

Tanto los ítems 1 y 2 reflejan las características del tipo de llamada por origen o destino. En las llamadas a móviles no se distinguen a que operador va destinado, por lo que la valoración es la misma con independencia de que el adjudicatario sea o no titular además de alguna red móvil.

En las llamadas entrantes el 1.4 se facturará el resto de llamadas, tales como números especiales de organismos públicos, emergencias e internacionales, restringiendo la entrada del resto de números.

En llamadas salientes el ítem 2.1 hace alusión a llamadas a números de emergencia de organismos públicos, pero excluyendo los números internacionales.

11.2. Circuitos

Los circuitos se refieren a primario RDSI de 30 canales o SIP Trunk de capacidad equivalente, considerando que en el CC principal son dos los caminos redundantes y un tercero para el CCR, según la tecnología de interconexión que pudiera tener con el CC.

Se consideran dos ítems: 3.1 por nueva instalación de 12 RDSI con su electrónica asociada y el ítem 3.2 para su traslado a otras dependencias. Esto es así, porque se estima que en la vida del proyecto será necesario trasladar los circuitos a otra sede y tal vez a otro prestador de servicio de CC.

El ítem 3.3 hace referencia los gastos mensuales recurrentes del mantenimiento del servicio de los circuitos, incluyendo todos los gastos asociados que el licitante entienda que deba de incorporar a la mensualidad. Está calculado como 12 circuitos x 48 meses = 576, por lo que se refiere al precio unitario del circuito "o equivalente" al mes.

Nº DE CIRCUITOS:

1 cabecera de 5 circuitos de 30 canales más un circuito de salida como redundante 1 cabecera de 4 circuitos de 30 canales, uno de ellos como entrada y salida, a lo que hay que añadir dos primarios para otra sede en otro emplazamiento

OTROS COSTES ASOCIADOS:

Se refieren a costes asociados tales como mantenimiento, numeración etc. En las condiciones de ubicación servicio descritos.

11.3. Informes

Son los costes asociados a los informes con las entregas descritas en el apartado de informes, por la totalidad de la duración del contrato.

Además de los enumerados del seguimiento del servicio 900, en caso de incidencia se deberá entregar los informes justificativos de tipo y resolución del Nivel de Acuerdo de Servicio.

11.4. Cuotas

De red inteligente, por los servicios de acceso WEB, por mantenimientos preventivos y correctivos u otros que pudieran afectar al coste de los servicios descritos en el presente pliego por la totalidad de la duración del contrato, incluidos los costes de interconexión con otros operadores o cualquier otra cuota que afecte al precio final del servicio.

Todas las cuotas que intervengan en la facturación deberán de relacionarse y valorarse económicamente.

No puede quedar ninguna cuota de facturación futura que no esté incluida en alguna de estas categorías y que sea necesaria para la prestación del servicio.

11.5. IVR

En general está previsto para un servicio de menús de opciones de redirección de llamadas ante incidencias del CC o problemas en la red telefónica. Incorporará menús de opciones con reconocimiento de voz y teclado, redirección de llamadas a otros números nacionales.

11.6. Locuciones

Posibilidad de colgar locuciones preconfiguradas en la atención del servicio 900. Puede interoperar con el servicio anterior.

11.7. Acceso Web

La configuración de la red inteligente se podrá gestionar desde acceso web segura. En ella se podrán establecer planes automáticos ante la caída de servicios, retirada de informes, consumos, estado de servicio, seguimiento y gestión de las incidencias y otras facilidades.

11.8. Formación

Formación para 6 personas en dependencias de Canal de Isabel II Gestión para el manejo de la aplicación web.

11.9. Configuración

Configuración de los planes de contingencia y desarrollo del plan de continuidad del servicio. Cambios de IVR. El colgado de locuciones podrá ser vía web. En el caso de que tuviera que ser el adjudicatario quien tuviera que realizar las configuraciones, no tendría coste adicional.



Fdo.: Juan Sánchez García
DIRECTOR INNOVACIÓN E INGENIERÍA