

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA I TRÀMIT ORDINARI DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DE LES CENTRALETES TELEFÒNIQUES DE LA CLINICA TERRES DE L'EBRE I DE L'HOSPITAL SANTA CREU.

EXPEDIENT: GESAT 6/2023

CONDICIONS TÈCNIQUES GENERALS

El plec d'especificacions tècniques de la licitació està format per:

- 1. Objecte del contracte**
- 2. Prescripcions generals**
 - 2.1 Assistència tècnica
 - 2.2 Cobertura del contracte correctiu
 - 2.3 Cobertura contracte SWA
 - 2.4 Garantia del Servei
 - 2.5 Característiques del Servei
 - 2.6 Horaris d'assistència tècnica
- 3. Equipament inclòs a Clínica Terres de l'Ebre (LOT 1)**
- 4. Equipament inclòs a Hospital Santa Creu (LOT 2)**
- 5. Altres aspectes associats al servei**
- 6. Documentació a presentar pels licitadors**
- 7. Formació**
- 8. Condicions de facturació**
- 9. Condicions de garantia i reposició**
- 10. Criteris de valoració**

1 OBJECTE DEL CONTRACTE:

L'objecte del següent plec és definir les característiques tècniques del contracte de manteniment i resolució d'incidències de les dues centraletes telefòniques, una instal·lada a la Clínica Terres de l'Ebre (en endavant CTE), i l'altra instal·lada a l'Hospital de la Santa Creu de Jesús (en endavant HSC).

Per tant, el plec es dividirà en dos lots, el Lot 1 que inclou el contracte de manteniment de la centraleta i tot l'equipament instal·lats a la Clínica Terres de l'Ebre, i el Lot 2 que inclou el contracte de manteniment de la centraleta i tot l'equipament instal·lats a l'Hospital Santa Creu.

Els sistemes a mantenir són:

- a. **LOT 1:** Sistema NEC i PHILIPS instal·lat a la Clínica Terres de l'Ebre.
- b. **LOT 2:** Sistema NEC i PHILIPS instal·lat a l'Hospital Santa Creu de Jesús.

2 PRESCRIPCIONS GENERALS:

2.1 Assistència Tècnica

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar assistència tècnica per als productes i equips indicats a l'apartat 3. Aquests podran supervisar mitjançant d'un accés remot de xarxa per a realitzar treballs d'avaluació d'incidències i treballs de manteniment.

S'haurà de garantir un servei de diagnòstic i resolució de problemes, incloent la substitució de components defectuosos que estigui disponible en l'horari indicat a l'apartat 2.5.

2.2 Cobertura del contracte correctiu

El contracte ha d'incloure:

- Mà d'obra, parts d'equipament maquinari i programari necessaris per a reparar qualsevol equip que no estigui funcionant d'acord a les especificacions o indicat en el detall d'equipament.
- Despeses de desplaçament, manutenció i allotjament.

2.3 Cobertura contracte SWA

Assegurança de Software (Software Assurance /SWA)

Durant el període que duri el contracte, l'adjudicatari ha d'assegurar l'actualització permanent del Software del producte o aplicació.

Característiques

Amb la subscripció de SWA es permetrà:

- Fer ús de les versions de reparació i actualitzacions de seguretat produïdes per NEC.
- Fer ús de totes les versions de software, majors, menors, produïdes per NEC.
- Tenir dret a que s'investiguin les fallides de software i, quan correspongui, siguin resolts per NEC seguint el procediment adequat.
- Almenys l'empresa adjudicatària garantirà la instal·lació d'una actualització major de software per any per cada sistema o aplicació contemplat en aquest plec.
- A banda, l'empresa adjudicatària també permetrà actualitzacions menors que siguin necessàries per a solucionar qualsevol incidència de software relacionada amb la configuració de l'equipament instal·lat.

Procediment d'actuació

Versions majors (release)

L'empresa adjudicatària informará a la direcció de TIC de Tortosa Salut de la disponibilitat de cada nova versió de software, conjuntament amb les millores i requeriments necessaris. D'aquesta manera, i juntament amb la direcció de TIC de Tortosa Salut, s'establirà la data més convenient per a portar-ho a terme. Aquesta intervenció tindrà lloc en horari laboral.

Versions menors (parxes)

L'empresa adjudicatària informará a la direcció de TIC de Tortosa Salut de la en relació a les noves versions menors que vagin apareixen durant el període de vigència de l'acord de SWA i la instal·lació de les quals pugui ser d'utilitat, per a solucionar algun problema de SW de l'equipament.

Igualment que en el cas anterior les actualitzacions seran portades a terme mitjançant intervencions prèviament acordades amb la direcció de TIC de Tortosa Salut i dins l'horari laboral.

Notificacions Estat SWA

L'empresa adjudicatària notificarà a la direcció de TIC de Tortosa Salut, l'actualització de versió de Software i enviarà de manera periòdica un informe indicant les versions del Software de cada sistema o aplicació recollida a l'acord de SWA, i adjuntant un annex amb les característiques de les versions noves.

Tanmateix, l'adjudicatari s'obliga a, que si detecta algun tipus de vulnerabilitat o fallida de seguretat, avisar immediatament (no més enllà de 24 hores) a la Direcció de TIC de Salut Tortosa, per tal d'aplicar el parxe adient.

De forma anual s'enviarà un informe detallant les versions actualitzades durant el període de vigència del contracte i abans de la finalització d'aquest.

Ampliacions

En el cas que es produeixin ampliacions en l'equipament o llicències, a qualsevol dels sistemes inclosos al present acord, durant el període de cobertura del mateix, serà necessari primer fer un pressupost amb l'import de l'ampliació, i que aquest sigui aprovat per la Direcció de Tortosa Salut per tal de que es pugui arribar a fer dita ampliació.

2.4 Garantia del Servei

L'empresa adjudicatària ha de garantir el servei dels equips comercialitzats per un període d'almenys 5 anys, mitjançant la reparació o substitució per altres de similars característiques.

2.5 Característiques del Servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, almenys la següent relació de serveis:

Atenció de recepció d'averies personalitzades a través d'un Servei Call Desk:

Les peticions d'assistència, en l'horari normal d'atenció:

Laborables de dilluns a divendres:

- 08:00 a 18:00 hores

Per a la recepció d'averies s'han d'oferir, com a mínim, dues modalitats de contacte:

- **Mitjançant un número de telèfon:** amb servei de CALL DESK que atenguin les necessitats, recopilant la informació de les dades sol·licitades, de la instal·lació i les seves condicions particulars, per poder realitzar l'apertura de l'ordre de Servei, amb número, per posteriors seguiments, que ha de ser indicat a la persona de contacte de Tortosa Salut en el mateix moment de l'apertura .
- **Mitjançant un correu electrònic:** on es pugui enviar un correu electrònic de peticions d'assistència, indicant el número d'instal·lació, la persona i telèfon de contacte, així com el problema sobre el que es sol·licita assistència. El personal de CALL DESK haurà de contestar pel mateix mitjà, indicant l'obertura de la incidència i el seu número per a posterior seguiment.

En aquest correu, s'inclouran els següents camps:

- N° instal·lació (site)/Seu
- Tipus d'incidència (Averia/Canvi o modificació)
- Persona i telèfon de contacte
- Descripció completa de la incidència
- N° referència (per poder fer el seguiment)

Atenció de recepció d'averies personalitzades fora de l'horari normal d'atenció d'incidències.

Fora d'aquest horari, l'empresa adjudicatària proporcionarà a Tortosa Salut el número de mòbil de contacte al que s'haurà de dirigir en una necessitat d'assistència.

Prestació del Servei

Manteniment Preventiu

S'entén per manteniment preventiu el conjunt d'accions realitzades preventivament en els equips per reduir les avaries.

L'empresa adjudicatària ha d'incloure dues accions a l'any per a la realització d'activitats preventives, segons les pautes facilitades pel fabricant, així com la realització de còpies de seguretat de les configuracions de les centrals i equips associats a aquest contracte.

En les intervencions de caràcter preventiu, l'assistència tècnica es durà a terme dins de l'horari laborable.

Manteniment correctiu

S'entén per manteniment correctiu el conjunt d'accions encaminades a corregir o esmenar les avaries que dificultin o limitin el funcionament dels equips inclosos en aquest plec i les seves configuracions. L'objectiu d'aquest servei és tornar la total funcionalitat als equips que es vegin afectats per l'avaria, en el menor temps possible.

Les accions correctives s'iniciaran per part del personal de l'empresa adjudicatària un cop rebuda la comunicació de la corresponent avaria i després del seu diagnòstic i definició.

En primera instància seran ateses des del Centre de Suport Remot des d'on es realitzarà el diagnòstic, accedint al sistema a través de l'accés remot acordat amb Tortosa Salut (mòdem, protegit per contrasenya i instal·lat en exclusiva per a les activitats de telemanteniment i gestió remota, o mitjançant accessos VPN assegurances) procedint a la seva resolució si és factible, i informant adequadament a Direcció de TIC de Tortosa Salut d'aquesta resolució, per confirmar el correcte tancament de la mateixa, amb la seva conformitat.

En cas de ser necessària una intervenció in situ, les dades del diagnòstic efectuat es passaran al servei d'assistència tècnica encarregat de desplaçar-se al lloc de la instal·lació, per assegurar la total eficàcia en la visita, és a dir, amb els materials que procedeixin per l'avís concret, recanvis, equips de proves, etc.

Amb cada acció correctiva in-situ es lliurarà al personal responsable tècnic o de manteniment de Tortosa Salut, un informe de treball amb totes les dades corresponents a la intervenció.

El manteniment correctiu es complementa amb l'atenció de les consultes de caràcter tècnic requerides pel personal de Tortosa Salut autoritzat, per a la resolució de les avaries que sorgeixin.

En les intervencions de caràcter correctiu, l'assistència tècnica es durà a terme dins de l'horari laborable.

Com a opció es proposa des de Tortosa Salut, la modalitat de Telegestió, que pot ser afegida opcionalment a les ofertes presentades per les empreses candidates.

Manteniment evolutiu

- Software Assurance (veure apartat 2.3.). En el cas de la centraleta de CTE, aquest té llicència activa fins el 31 de Desembre de 2.023, per tant, en l'import de la quota del 1er any es descomptarà la part proporcional (231, 44 €).

2.6 Horaris d'assistència tècnica:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el servei d'assistència tècnica de Dilluns a Divendres (feiners) de 8 a 22h.

Temps de resposta

Els temps de resposta, hauran de menors o igual als indicats a continuació, ja sigui remotament o directament mitjançant visita a les instal·lacions de la seva empresa. Els problemes que impliquen un alt grau d'incomunicació del sistema rebran una major prioritat en el seu tractament, degut a que igualment suposen un major impacte en la utilització dels sistemes de comunicacions. Per tant, els temps de resposta són els següents:

- Per a incomunicació total del sistema: entre 2 i 4 hores.
- Per a incomunicació del 60% o més del sistema (enllaços + extensions): entre 4 i 12 hores.
- Per a la resta d'incidències: entre 24 i 48 hores.

Nota: s'entén per temps de resposta el transcorregut entre la notificació de la incidència i la intervenció remota o presencial d'un dels tècnics del servei d'assistència tècnica, en el sistema afectat pel problema.

3 Equipament inclòs a la CLINICA TERRES DE L'EBRE

Equip central

- 1 unitat de CPU 20 principal SV9100 amb capacitat d'ampliació fins 896 extensions o ports.
- 1 targeta IP GPZIPLE

Enllaços

- 1 targeta d'enllaç digital primari estàndard RDSI (30B+D)

Extensions

- 112 extensions analògiques
- 16 extensions digitals
- 8 extensions IP

Telèfons

- 1 telèfon digital d'operadora NEC DT430-24, amb pantalla i 24 tecles de funció
- 14 telèfons digitals NEC DT430-12, amb pantalla i 12 tecles de funció
- 1 telèfon digital NEC DT530-12, amb pantalla i 12 tecles de funció

Sistema de telefonia inalàmbrica IP DECT:

- 10 antenes IP DECT AP400c

Aplicació Business Connect

- 3 llicències d'usuari operadora
- Mòdul informes complets (Lic Full Reporting)

Varis

- Mòdul Web Pro (sw de gestió de la configuració de la central)
- Mòdul InGuard (gestió frau telefònic)
- Mòdul InReports (gestió trucades)
- Sistema inMail que inclou:
 - o Operadora automàtica 4 canals, ampliable
 - o Bústia de veu 16 usuaris (12 hores)

Software Assurance (SWA): (amb llicència vigent fins el 31 de desembre de 2.023)

- Central NEC SV9100
- IPDECT
- Business Connect

4 Equipament inclòs a l'HOSPITAL SANTA CREU

Equipament ubicat a la central principal NEC SV9100 Clínica Terres de l'Ebre per donar servei al Hospital de la Santa Creu :

- NEC SV9100 CPU CP20
- Targeta memòria SD-A2
- 20 llicències d'extensió IP
- 212 llicències de port

- Llicència Netlink per unió amb el mòdul remot

Aplicació NEC Business Connect:

- 1 Llicència IVR
- 1 Llicència Multi Operadora Automàtica
- Ampliació en 10 ports VMP
- Mòdul d'Informes Avançats

Software Assurance (SWA):

- Central NEC SV9100 CP20
- Business Connect

Equipament Hospital Santa Creu, mòdul remot central NEC SV9100 :

- 2 Xassís enracables per ubicar targetària
- CPU CP20, targeta de memòria SD-A2
- 19 Targetes de 8 línies analògiques, en total 152 extensions
- 1 Targeta d'enllaç primari PRI RDSI estàndard
- 7 repartidors patchpanel de 24 ports

Telèfons :

- 1 telèfon IP NEC DT930-12, amb pantalla color i 12 tecles de funció connexió Giga
- 19 telèfons IP NEC DT920-6, amb pantalla i 6 tecles de funció connexió Giga

5 ALTRES ASPECTES ASSOCIATS AL SERVEI:

A continuació es detallen altres aspectes relatius al servei de manteniment que completen aquest plec de prescripcions tècniques.

Aptitud tècnica de les empreses contractistes

Les empreses que es presentin al concurs corresponent a aquest plec hauran d'acreditar la seva aptitud per al manteniment d'aquests sistemes i instal·lacions específiques.

Les empreses hauran de disposar de tècnics oficials certificats per NEC Enterprise Solutions, amb certificacions i tècnics formats en, centrals NEC SV9100, IPDECT, Business Connect. Hauràn de presentar la documentació que demostrï aquestes certificacions.

També hauran de disposar de documentació signada pel fabricant NEC que garanteixi que l'adjudicatari és partner directe per la cobertura de l'àrea d'Espanya per aquest tipus de servei.

Les empreses candidates hauran de disposar de magatzem de recanvis, de tots els dispositius que estan descrits als inventaris de les centrals tant de CTE com de HSC, ubicat dins l'àmbit de Catalunya.

Formació al personal dels centres

Durant el període que duri el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de prestar formació necessària al personal del departament de TIC tant de la Clínica Terres de l'Ebre com de l'Hospital Santa Creu, per tal de poder gestionar el funcionament diari i petites configuracions bàsiques de les centraletes telefòniques.

Desenvolupament operatiu dels treballs

Un cop adjudicat el contracte corresponent als treballs descrits en aquest plec, l'empresa adjudicatària es disposarà a redactar el programa- pla de manteniment amb la finalitat de delimitar l'abast global del manteniment dels treballs.

Es seguiran les pautes marcades en aquest plec, les que l'adjudicatari consideri oportunes des de la seva experiència en la instal·lació o manteniment de sistemes anàlegs, així com aquelles indicacions que li siguin realitzades des de la direcció de TIC dels centres.

Un cop redactat el programa i després de la seva aprovació definitiva per part de direcció de TIC de Tortosa Salut, quedaran fixades les condicions definitives d'aquest contracte pel que fa a les revisions, tasques de servei de manteniment i resolució de possibles incidències.

Control dels treballs

Els treballs es realitzaran d'acord al pla de manteniment confeccionat per l'adjudicatari i aprovat pel director de TIC de Tortosa Salut.

Amb periodicitat anual el contractista remetrà un informe resum de totes les activitats de manteniment i resolució de possibles incidències generades durant el transcurs de l'any.

Durada

La vigència del contracte serà de 3 anys, amb la possibilitat de dues pròrrogues d'un any cadascuna.

Import dels contractes

D'acord amb l'abast dels serveis a prestar especificats en aquest document, s'estableix els següents preus per a la contractació:

- **CLINICA TERRES DE L'EBRE:**

Import Total: 25.217,20 €

Dividit en:

- **Anualitat 1** : 5.043,44 €
- **Anualitat 2** : 5.043,44 €
- **Anualitat 3** : 5.043,44 €
- **Pròrroga 1** : 5.043,44 €
- **Pròrroga 2** : 5.043,44 €

- **HOSPITAL SANTA CREU DE JESÚS:**

Import Total: 18.759,27 €

Dividit en:

- **Anualitat 1** : 3.751,85 €
- **Anualitat 2** : 3.751,85 €
- **Anualitat 3** : 3.751,85 €
- **Pròrroga 1** : 3.751,85 €
- **Pròrroga 2** : 3.751,85 €

Valoració d'equips i consumibles

Es demana a les empreses candidates que a la seva oferta indiquin, a nivell informatiu, un llistat de preus d'equips i consumibles, com poden ser, llicències IP, terminals IP, terminals digitals, terminals analògics, etc,...per tal de poder informar a la Direcció de TIC de Salut Tortosa, en el cas, que hagi de fer sol·licitud de compra durant el contracte.

6 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PELS LICITADORS

SOBRE ÚNIC:

Cal presentar la oferta de forma estructurada i breu, evitant informació comercial que no sigui imprescindible.

La documentació a aportar (2 punts de l'índex) serà en format electrònic (format pdf), tipus lletra Ebrima, mida 11 i inferior a **15 pàgines**.

Les ofertes hauran de contenir la següent informació en l'**INDEX següent**:

1. **Certificat de compliment** de les característiques dels punts 4 i 5 del present plec. S'entén per certificat un document únic signat i segellat per l'empresa manifestant el compliment.
2. **Descripció del grau de compliment** dels aspectes de valoració subjectiva, segons el quadre de característiques, que caldrà descriure punt a punt.

IMPORTANT:

- **No aportar el certificat de compliment de les característiques dels punts 4 i 5 del plec, implicarà l'exclusió de la present licitació. Igualment, serà motiu d'exclusió la no**

presentació de la documentació tècnica que acrediti el compliment de totes les característiques d'obligat compliment enumerades i descrites a l'esmentat apartat.

- La informació que no estigui recollida amb la numeració sol·licitada, el paginat descrit, i amb l'índex següent, no serà llegida ni valorada, per tant obtindrà zero punts en tota la valoració subjectiva. Igualment, les ofertes que no incorporin informació relativa a algun dels criteris d'adjudicació obtindran zero punts en el criteri de valoració respecte del qual no s'hagi aportat informació, o bé si aquesta és insuficient per a valorar.

-Oferta econòmica

-Criteris tècnics a valorar

7 FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària oferirà un programa de formació adequat després de la instal·lació i verificació del correcte funcionament de cada un dels equips, dirigit al personal del Centre.

La formació efectiva es realitzarà en un termini màxim d'una setmana, sempre i quan no sigui per petició expressa de la CTE ó HSC que es demani el retràs de la formació.

El programa de formació serà impartit pels tècnics d'aplicacions i comprendrà una completa formació en el maneig de l'equip, per la seva òptima utilització, tant des del punt de vista operatiu com funcional i comprendrà com a mínim el següent:

- Formació de gestió i configuració bàsica de l'equip

La formació tindrà la durada suficient, en tots els horaris del personal (que marcarà el centre), per donar cobertura a tot el personal. La formació haurà de realitzar-se per personal qualificat. No es considera que l'equip hagi estat subministrat de manera efectiva fins que no s'hagi rebut aquesta formació per part del personal de la CTE i HSC.

Un cop formalitzat el contracte, l'adjudicatari realitzarà una presentació de la formació prevista a les persones que el Centre designi, les quals analitzaran la idoneïtat del contingut per a les necessitats de la CTE i HSC i realitzaran les modificacions necessàries, establint els requisits mínims que ha de complir la formació.

Es verificarà per part del personal de la CTE i HSC el compliment dels requisits de formació. En el cas que el personal del centre entengui que no es compleixen els requisits mínims, la Clínica Terres de l'Ebre i/ó l'Hospital Santa Creu podran sol·licitar a l'adjudicatari que realitzi de nou la formació.

El licitador presentarà en l'oferta el pla de formació on es detallarà:

- Lloc i hores previstes per a la formació.
- Tipus de formació.
- Qualificació del personal que imparteix la formació (titulacions).

- Contingut de la formació, tant del propi equip com d'utilització del manual de l'operador, i qualsevol altre aspecte que es consideri adient i necessari per a la formació del personal.
- Documentació suport per a la formació en castellà i / o català.

Es valorarà la millor oferta presentada.

8 CONDICIONS DE FACTURACIÓ:

La forma de facturació serà la indicada en el Plec de clàusules administratives particulars de la licitació.

9 CONDICIONS DE GARANTIA I REPOSICIÓ

S'inclou dins del contracte un període de garantia de com a mínim 2 anys sobre la totalitat de l'equipament nou que s'instal·li durant aquest contracte al annex corresponent de la oferta tècnica.

Les condicions de la garantia sobre la totalitat de l'equipament nou que s'instal·li durant aquest contracte, i de tots els seus components, accessoris i instal·lacions, seran establertes per la legislació vigent que sigui d'aplicació.

El termini de garantia sobre la totalitat de l'equipament nou que s'instal·li durant aquest contracte, i de tots els seus components, accessoris i instal·lacions serà especificada per l'adjudicatari en la seva oferta (mínima de 2 anys), comptant des del dia següent a la data de signatura de l'Acta de Recepció.

Durant el termini de garantia l'empresa adjudicatària realitzarà sobre la totalitat de l'equipament, i de tots els seus components i accessoris, les següents activitats que aniran a compte de l'adjudicatari:

- Accions de correcció sobre qualsevol defecte dels equips que facin disminuir el seu rendiment i/o disponibilitat de funcionament, produeixi un major cost d'energia, consumibles, etc, o pugui posar en perill als usuaris i/o pacients. Hauran de realitzar-se sobre els equips tot tipus d'actuacions per la seva reparació i posada en servei als terminis de temps més curts possibles. Inclourà la substitució de peces, ma d'obra, desplaçaments i dietes necessàries.

També l'empresa adjudicatària, durant el termini de garantia, s'ha comprometre's a complir els següents punts:

- Horari d'atenció del Servei tècnic en dies laborables i festius .
- Relació de la ubicació dels Serveis Tècnics: destinats a l'equip adjudicat: adreça, telèfon, número de tècnics, qualificació dels mateixos, ...

- Temps de resposta telefònica: El Servei d'Assistència Tècnica ha de contactar telefònicament amb el centre en un temps no superior a 1 hora.
- Temps de resposta presencial 6h.
- Temps de funcionament de l'equip: El temps de funcionament de l'equip queda fixat en un temps superior al 99%, pres com a temps de base les 24 hores del dia 365 dies a l'any.
- Per a la disponibilitat només es tindrà en compte les hores d'aturada de l'equip per avaria i no per manteniment preventiu.

10 CRITERIS DE VALORACIÓ

Els criteris objectius són:

- Criteri econòmic: 70 punts. El preu més econòmic d'entre els considerats tècnicament vàlids rebrà 70 punts. La resta rebrà la puntuació que resulti de l'aplicació d'aquesta fórmula:

$(\text{Preu oferta més econòmica} / \text{Preu oferta que es compara}) * 30$

- Criteris tècnics a valorar: 30 punts. S'expliquen en l'annex I que s'adjunta