

Sant Antoni Maria Claret, 167
08025 Barcelona
Tel. 935 53 78 01

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: CONTRACTE RELATIU AL SUBMINISTRAMENT DE TELEFONS FIXES 2023 AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

Expedient OBE 23/823

1. Objecte

L'objecte de la present licitació és l'adquisició de telèfons fixes per renovar una part dels equips existents a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

2. Situació actual

Actualment l'hospital utilitza un sistema de telefonia IP Cisco Call Manager instal·lat en els CPDs de l'hospital.

La configuració inclou:

- 3 Servidors Call Manager Versió sw: 11.0.1.22900-14
- 2.149 Llicències UCM Usuari Enhanced
- 324 Llicències UCM Usuari Essential
- 1 CCM – Unity
- 1 Servidor CCM Unity virtualitzat
- 300 Llicències Unity CCM usuari missatgeria de veu
- 1 Servidor CCM IPCC (Contact center)
- 32 CCX Llicències Enhanced Seat
- 1 Servidor Attendant Console virtualitzat
- 3 Cisco Unified Enterprise Attendant Console Users

Es disposa dels següents terminals:

- 19 Cisco 8851
- 1460 Cisco 7841
- 182 Cisco 7942
- 463 Cisco 7911
- 75 Cisco 7965
- 9 Cisco 7962
- 10 Cisco 7940
- 2 Cisco 7945

Es desitja iniciar una renovació de telèfons que substitueixi els actuals Cisco 7942, 7911, 7965, 7962, 7940, 7945, i 7975 de manera que s'actualitzin les prestacions tecnològiques, es disposi de suport de fabricant, i es mantingui el model de funcionament amb **la gestió del telèfon integrada en el programari de la telefonia**.

3. Dimensionament

Es requereix el subministrament de:

- 55 equips model "color".
- 100 equips model "estàndard".

4. Característiques tècniques

Veure el detall de les característiques mínimes que han de presentar els equips en l'Excel de Validació de les Característiques dels equips.

5. Serveis

5.1. Introducció

Es requereix la configuració dels telèfons, tant el que calgui fer en el propi telèfon com el que calgui fer a la centraleta.

Es requereix la instal·lació física dels telèfons en el lloc de treball de l'usuari.

El procés d'instal·lació s'ha de fer de manera que l'usuari no perdi el servei més que uns pocs minuts en el moment del canvi de terminal físic; i millor encara si s'opta per fer els canvis en horaris de poca activitat a l'hospital.

Actualment l'hospital no disposa d'un inventari dels equips que inclogui informació d'ubicació. El contractista haurà d'esbrinar aquesta informació pel seu compte. L'hospital encarregarà la substitució dels telèfons actuals per zones, prioritzades per poder-se adaptar al nombre de telèfons finalment inclosos en la licitació, i dels equips que s'identifiquin a cada zona.

El contractista haurà d'atendre i de resoldre les incidències que es produeixin els dies següents als canvis derivades dels propis canvis.



SANT PAU

5.2. Cobertura horària

- Anomenem horari habitual de treball o horari d'oficina a l'horari de 8 a 18 dels dies laborables, i anomenem horari estès a l'horari de 18 del vespre a 8 del matí dels dies laborables, i a les 24 hores dels caps de setmana i festius.
- Els horaris de prestació habitual del servei seran:
 - Horari de 24x7x365 per a incidències de criticitat alta o màxima o per actuacions planificades que calgui executar en horari estès; i horari de 8 del matí fins a les 18h del vespre dels dies laborables per a les tasques estàndard del servei.
- Normalment totes les activitats planificades que impliquin aturada o reducció del servei als usuaris s'efectuaran en horari estès, sempre en horari pactat amb l'Hospital. Totes les accions que afectin al servei percebut pels usuaris i que es puguin planificar s'hauran de pactar prèviament amb el personal de l'Hospital.
- Per necessitats del servei algunes tasques de les descrites al present plec s'hauran de realitzar en horari estès, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte als serveis. Aquestes tasques estan contemplades dins de l'àmbit del servei i no generaran cap cost associat.

5.3. Presència in-situ

- Els serveis es contracten in-situ, tot i que es permet la utilització d'accés remot per ajudar-se en la seva realització.
- Segons l'equipament i l'impacte de les sol·licituds aquestes s'han d'atendre en horari 24x7x365.
- També tots els manteniments es contracten in-situ.
- No es requereix presència in-situ continuada. Tot i això moltes de les tasques contractades sí que requereixen presència física in-situ. Per exemple,
 - Proves de validació.
 - Instal·lacions d'equipament.
 - Incidències d'importància alta que ho requereixin.
 - Presència necessària per facilitar la coordinació operativa.

5.4. Pla d'implementació

Una vegada adjudicat el contracte es seguiran les següents passes metodològiques per a la implementació, de manera coordinada amb l'equip designat per a l'hospital:

- Elaboració de projecte executiu per part de l'adjudicatari, i que inclourà tots els aspectes tècnics relatius a la implementació i manteniment dels sistemes a implementar.
- El pla inclourà:
 - Un model metodològic de gestió del projecte.
 - Un pla de gestió de qualitat.
 - Un pla de recursos humans involucrats, basat en rols i tasques.
 - Estimació d'esforç necessari per part de l'hospital, que serà el mínim necessari.
 - Un calendari.



SANT PAU

- La confecció de polítiques a implementar.
- La confecció del disseny tècnic de la solució.
- Aprovació del projecte per part de l'hospital o rectificació dels aspectes no acceptats, per part de l'adjudicatari.
- Disseny de maqueta i validació de la solució.
- Pla per a l'execució, posada en marxa, i test de les instal·lacions.
- Formació dels tècnics de l'hospital en la gestió dels sistemes implementats.
- Acceptació de les instal·lacions i inici del manteniment de serveis.

Totes les propostes s'hauran de validar per l'hospital, abans i després de la seva implantació. No començarà cap fase fins que l'hospital no hagi validat la fase anterior i el seu pla de treball.

5.5. Instal·lació, configuració i posada en funcionament de l'equipament

- Instal·lació i configuració
 - El licitador haurà d'instal·lar els equips amb els seus propis recursos. La instal·lació s'haurà de coordinar amb el departament d'informàtica de l'hospital, i s'haurà de fer en horaris i amb metodologia necessaris per assolir la mínima afectació possible per al funcionament de l'hospital.
 - En general, les actuacions que afecten a la disponibilitat de servei a l'usuari s'hauran de fer en horari de vespre o nit o cap de setmana.
 - El licitador aportarà suport en totes les dificultats que puguin sortir.
 - La instal·lació inclou els següents aspectes:
 - Generació i complementació del check-list previ a la posada en marxa.
 - Identificació i localització dels telèfons a substituir.
 - L'hospital proporcionarà plànols actualitzats en format pdf.
 - Configuració a la centraleta.
 - Configuració als telèfons.
 - Posada en funcionament amb el mínim tall de servei possible:
 - Substitució dels telèfons actuals en el lloc de treball.
 - Recollir els telèfons vells i portar-los a una deixalleria, inclòs el compliment de la normativa pertinent.
 - Posada en funcionament en horari adequat per a generar els mínims inconvenients possibles.
 - Si s'opta per fer el canvi punt a punt s'accepten aturades de servei, que puguin durar uns minuts en cada punt concret; o aturades una mica més llargues si es fan canvis més massius en horaris de poca activitat, a pactar abans de l'inici.
 - Els horaris concrets per efectuar les actuacions que puguin tenir afectació als usuaris s'hauran de pactar amb l'hospital, i probablement implicaran actuacions en horaris no habituals de treball.
 - Documentació de la instal·lació. Notificació de les incidències generades.
 - Seguiment de projecte.
- Suport presencial i resposta "immediata" durant el període d'estabilització de la instal·lació.



SANT PAU

- Acta de lliurament
 - En cas de conformitat amb la posada en funcionament de la instal·lació es proposarà i signarà conjuntament una acta de lliurament de la instal·lació, que servirà de base per a la data d'inici de garantia.
 - En cas que s'accepti la posada en funcionament de la instal·lació amb alguna inconformitat pendent de resoldre el licitador es compromet a resoldre-la amb el mínim temps possible.

5.6. *Traspàs de coneixement*

A la finalització de la instal·lació:

- Documentació de la instal·lació.
- Documentació dels procediments utilitzats en la realització de les tasques del projecte.
- Documentació de les incidències generades en el procés d'instal·lació, configuració i posada en funcionament.
- Veure més avall detalls de l'abast i format de la documentació a presentar.

5.7. *Tasques de manteniment*

En aquest contracte no es requereix incloure les tasques de manteniment, més enllà de contractar al fabricant les garanties d'equipament exigides.

No s'inclouen tasques de manteniment preventiu, normatiu i conductiu.

5.8. *Ubicacions*

Tots els equips s'instal·laran en els edificis del campus de l'hospital.

5.9. *Lliurables a generar durant el projecte*

Durant el procés del projecte es generarà, com a mínim, la següent informació:

- Pla d'implementació, que inclou:
 - Un model metodològic de gestió del projecte.
 - Un pla de gestió de qualitat.
 - Un pla de recursos humans involucrats, basat en rols i tasques.
 - Un calendari.
- Disseny tècnic de la implementació.
- Checklist previ a la posada en funcionament, que inclou pla de rollback.
- Documentació del traspàs de coneixement.
- Memòria de la instal·lació. Inclou:
 - Inventari d'equips, que inclogui informació de l'equip, de la seva configuració i de la seva ubicació.
 - Incidències principals detectades.
- Acceptació de la instal·lació.



SANT PAU

- Informes i actes de les reunions de coordinació i seguiment entre l'hospital i l'equip de projecte.
- Avaluació dels resultats.

Cap document es considerarà tancat fins que disposi d'una aprovació explícita de l'hospital.

5.10. Coneixement especialitzat

El contractista haurà de proporcionar pel seu compte el coneixement i la capacitat necessaris per realitzar les tasques que es demanen.

5.11. Idioma

Si el contracte requereix comunicació oral o escrita amb els usuaris de l'Hospital aquesta es farà en català, tret que l'usuari demani el contrari.

La comunicació oral i escrita d'interlocució amb els responsables d'informàtica de l'hospital es farà preferiblement en català, tot i que també s'accepta el castellà.

El servei serà capaç de comunicar-se en anglès amb els proveïdors sempre que això sigui necessari per a la prestació dels serveis.

5.12. Accés a l'Hospital

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar els permisos d'accés a l'Hospital de les persones concretes que han de poder accedir in-situ, amb una anticipació de temps suficient per facilitar la gestió als serveis de seguretat de l'Hospital, i sempre segons les normatives de seguretat vigents que l'Hospital estableixi.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir permanentment informats als responsables de seguretat de l'Hospital del nom del seu personal que presta servei in-situ a l'Hospital, i comunicar-los diàriament els canvis, substitucions, noves incorporacions, etc. que es puguin produir.

6. Requeriments del contractista

Es requereix del contractista:

Partnership Acreditació Cisco Gold partner, o alternativament, declaració justificada conforme el licitador disposa dels coneixements necessaris i de la relació amb el fabricant necessària per executar aquest contracte.

Disposar d'un mínim de 1 tècnic amb la certificació CCIE (Cisco Certified InterNetwork Expert) Enterprise Infrastructure amb capacitat d'acudir a l'hospital en un màxim de 2 hores quan sigui requerit (en cas d'incidència greu).

Disposar d'un mínim de 2 tècnics amb la certificació CCNP (Cisco Certified Network Professional)



SANT PAU

Collaboration o superior amb capacitat d'acudir a l'hospital en un màxim de 2 hores quan sigui requerit (en cas d'incidència greu).

El contractista presentarà aquestes certificacions i conformitats en el moment de la formalització del contracte.

7. Pla de seguiment del contracte

7.1. Interlocutors

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
 - Nomenament d'un "**Responsable Comercial del Contracte**", encarregat de:
 - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
 - Donar suport davant la FGS a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Negociar possibles pròrrogues del contracte (si és el cas).
 - Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o comptabilitat que pogués sorgir.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...
 - Nomenament d'un "**Responsable Tècnic del Servei**", encarregat de:
 - Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
 - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts en els SLAs.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i amb els tècnics de l'àrea de sistemes de la FGS.
 - Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.



SANT PAU

- Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
 - Informar del servei proporcionat en base a estadístiques exactes i actualitzades.
 - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
 - Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurï que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - Gestionar els assumptes propis del servei.
 - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Coordinar als diferents fabricants afectats.
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per la FGS.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...
- La FGS definirà **interlocutors operatius**, i un **interlocutor tàctic** per a la coordinació del servei:
 - Definició d' **interlocutors operatius**. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb el contractista.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Definició d'un **interlocutor tàctic**. Les seves responsabilitats principals són:
 - Coordinar-se amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista.
 - Acordar amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
 - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar el compliment dels SLAs.
 - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de servei pactats.
 - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de la FGS i la seva activitat.
 - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
 - Acordar possibles pròrrogues del contracte.

7.2. Coordinació i seguiment

El seguiment del contracte es divideix de manera fonamental en dues fases: fase implantació, i fase de manteniment.



SANT PAU

- Pel que fa a la fase d'implementació el contracte inclourà els següents nivells de coordinació:
 - Validació amb la FGS del pla d'implantació, corregint el licitador els aspectes que la FGS demani modificar.
 - Reunions de seguiment de l'execució dels plans d'implantació.
 - En aquestes reunions hi participaran, com a mínim, el responsable comercial i el responsable tècnic del licitador i el responsable tàctic de la FGS.
 - Qualsevol de les parts podrà convocar reunions addicionals "ad hoc" sempre que les consideri necessàries.
 - En aquestes reunions es coordina:
 - Revisió de l'avanç.
 - Gestió de les dificultats.
 - Revisió de la qualitat del projecte.
 - Coordinació de les proves prèvies a la posada en funcionament.
 - Coordinació de la posada en funcionament.
 - Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.

Aquest procés d'implementació es pot veure molt simplificat si el contractista és el mateix que ha prestat el servei en el període anterior.

Aquestes reunions tindran una freqüència quinzenal.



SANT PAU

8. Signatura

Barcelona, 18 octubre de 2023,

Nacho Nieto

Director de Sistemes d'Informació

DG

NOTA 1: El present document es troba incorporat a l'expedient de contractació amb la signatura electrònica emesa per les persones competents.

NOTA 2: A tots els efectes, es considera que la data d'aquest document és la que figura al final del mateix.

NOTA 3: Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons el que consta al Protocol en relació als Conflictes d'interès aprovat per la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.



SANT PAU

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat