



**PLEC DE CARACTERÍSTIQUES  
TÉCNiques**

**SERVEI DE SUPORT I GESTIÓ A LA  
PLATAFORMA DE  
COMUNICACIONS DE VEU IP PER  
AL CONSORCI SANITARI  
INTEGRAL**

**EXPEDIENT CSI2024052**



**CatSalut**

Servei Català  
de la Salut



Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

## Índex

1	Introducció .....	3
2	Abast del servei .....	4
2.1	Dades actuals .....	4
2.2	Objectius .....	4
3	Requeriments generals de la prestació del servei .....	5
3.1	Ubicació del servei .....	5
3.2	Horari del servei.....	5
3.2.1	Horari diürn .....	5
3.2.2	Horari de tarda .....	6
3.2.3	Horari Nocturn.....	6
3.3	Interlocució del servei.....	6
3.4	Escalat de peticions .....	6
3.5	Entorns de servei .....	7
3.6	Tipus de peticions .....	7
3.7	Perfils professionals.....	7
3.7.1	Administrador.....	7
3.8	Acords de Nivell de servei (SLA).....	7
3.8.1	SLA per Disponibilitat .....	7
3.8.2	SLA per tipus de peticions .....	8
3.8.3	Millora contínua .....	9
3.9	Penalitzacions .....	10
3.10	Finestres de parada .....	10
4	Prestació del servei .....	11
4.1	Eines de suport .....	11
4.1.1	Tiqueting.....	11
4.1.2	Gestió documental .....	11
4.1.3	Sistema de gestió per processos .....	11
4.2	Cicle de vida de les peticions .....	11
4.2.1	Obertura de la petició .....	11
4.2.2	Assignació de la petició a l'adjudicatari.....	11
4.2.3	Execució d'una petició.....	12
4.2.4	Resolució d'una petició .....	12
4.3	Etapas en el contracte de suport.....	12

4.3.1	Etapa de transició .....	12
4.3.2	Etapa de suport estàndard .....	12
4.3.3	Etapa de finalització de contracte .....	13
4.3.4	Millora contínua .....	13
4.4	Facturació .....	13
4.5	Canvis en el personal que presta el servei.....	13
5	Volumetries .....	14
6	Descripció de la memòria tècnica .....	15
6.1	Document de disseny general .....	15
6.2	Document de disseny específic.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7	Annex 1: Tecnològic .....	16

## **1 Introducció**

---

El present plec de prescripcions tècniques defineix les condicions i especificacions per al concurs públic “Servei de suport i gestió a la plataforma de comunicacions de veu IP”, destinat a seleccionar el proveïdor que oferirà suport tècnic per a les infraestructures de telefonia IP que utilitzen tecnologia dels fabricants Cisco i Imagicle.

Aquesta licitació és crucial per assegurar la operativitat, manteniment i actualització de les nostres solucions de comunicació internes, les quals són pilars fonamentals en la nostra organització per a la comunicació i gestió de les operacions diàries.

L'objectiu és establir una col·laboració a llarg termini amb un proveïdor que no només garanteixi un servei de suport eficaç, sinó que també contribueixi a la millora contínua i a l'optimització de les nostres comunicacions internes

## 2 Abast del servei

---

L'abast d'aquesta licitació és la prestació del servei de suport al servei de Telefonia IP a les àrees de sistemes i *servicedesk* de la Direcció de Tecnologia i Salut Digital del Consorci Sanitari Integral.

Es preveu que el servei de suport inclogui activitats de manteniment preventiu i correctiu, assistència tècnica per a incidències, peticions, canvis i actualitzacions de sistema.

Les característiques d'aquest servei es descriuen més endavant en aquest plec de característiques tècniques.

### 2.1 Dades actuals

El servei de telefonia comprèn tots els elements tant hardware com software per a proporcionar el servei de telefonia IP als usuaris del Consorci Sanitari Integral. Entre ells, destaquem els següents sistemes:

- Sistema de trucades Cisco Call Manager
- Sistema de callcenter Cisco UCC Express
- Sistema de missatgeria unificada Cisco Unity
- Sistema de Centraleta Cisco Unified Attendant Console
- Sistema de missatgeria instantània i presència Cisco Presence
- Sistema de fax centralitzat Imagicle StoneFax
- Sistema de tarificació Imagicle Billy Blues
- Sistema de gravació de trucades Imagicle Call Recording

Al punt 7 es detallaran els equips i les tecnologies que componen el servei.

### 2.2 Objectius

A continuació es detallen els objectius que, dins de l'abast, s'han de complir:

- Assumir la responsabilitat sobre el compliment dels acords de nivell de servei (SLAs) del servei.
- Recomanar mesures de millora dels serveis pel que fa a continuïtat, disponibilitat i capacitat.
- Realització de documentació de la operativa dels diferents serveis oferts.
- Acompanyar la Direcció de Tecnologia i Salut Digital en l'evolució tecnològica dels seus sistemes, proposant millores sobre els sistemes existents.
- Avís de noves vulnerabilitats en la infraestructura física/virtual de la telefonia IP i proposta de solució de la vulnerabilitat

### 3 Requeriments generals de la prestació del servei

A continuació es detallen els requeriments generals per la prestació del servei detallat en aquest plec.

#### 3.1 Ubicació del servei

El servei haurà de cobrir tots els centres actuals i futurs que tingui el CSI. En el moment d'escriure aquesta licitació aquests son els centres que cal cobrir:

Ubicació	Direcció
Hospital General d'Hospitalet i Hospital Sociosanitari (HGH i Socio)	Av. de Josep Molins 29-41 08906 L'Hospitalet de Llobregat C/Mestre Serrano, 9-11, 08906 L'Hospitalet de Llobregat
Hospital Sant Joan Despí Moisès Broggi (HSJDMB)	C/ Oriol Martorell 12 08970- Sant Joan Despí
Hospital Dos de Maig i ABS Sagrada Família i Gaudí (HDM i ABS SF i Gaudí)	C/Dos de Maig, 301 08025 Barcelona
ABS Collblanc	c/ Creu Roja, 18 08904 L'Hospitalet de Llobregat
ABS La Torrassa i CAE La Torrassa	Ronda la Torrassa, 151-153 08903 L'Hospitalet de Llobregat
CAE Cornellà	C. de Bellaterra, 41 08940 Cornellà de Llobregat
CAE Sant Feliu	Rambla Marquesa de Castellvell 98-100 08980 Sant Feliu de Llobregat
Residència Francisco Padilla	Av. de l'Electricitat, 35-43 08906 L'Hospitalet de Llobregat
Residència Collblanc Companys Socials	Riera Blanca, 18-20 08904 L'Hospitalet de Llobregat

La infraestructura que compona la plataforma de telefonia IP estarà físicament ubicada als centres:

- Hospital General de l'Hospitalet
- Hospital Sant Joan Despí Moisès Broggi

#### 3.2 Horari del servei

A continuació es defineixen els horaris de servei disponibles. Aquests horaris de servei es defineixen amb l'objectiu de referenciar de forma unívoca els diferents horaris del departament sense possibles malentesos. L'horari del servei de tarda, nit i festius quedarà reduït a incidències greus.

##### 3.2.1 Horari diürn

L'horari diürn de suport serà de 07:30h a 18h, de dilluns a divendres a excepció que el dia sigui festiu segons l'establert a l'horari festiu.

### 3.2.2 Horari de tarda

Es defineix l'horari de tarda de 18:00 a 22:15h de dilluns a divendres en dies laborables no festius.

### 3.2.3 Horari Nocturn

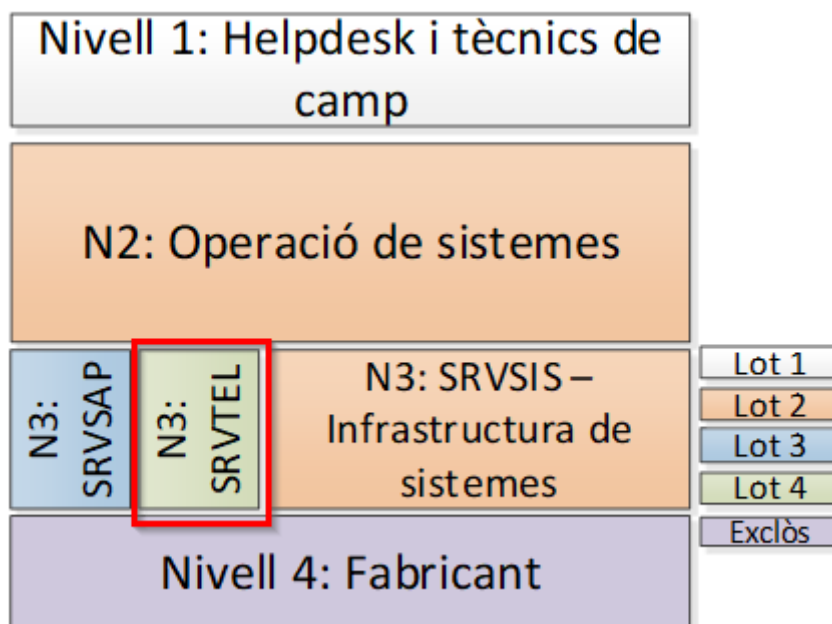
L'horari nocturn serà de dilluns a divendres de 22:15 a 07:30h del matí del dia següent a excepció de que el dia sigui festiu segons l'establert a l'horari festiu.

### 3.3 Interlocució del servei

S'haurà de definir un responsable del servei per part de l'adjudicatari. Aquest responsable del servei haurà de vetllar pel correcte funcionament del mateix, compliment de SLAs i seguiment econòmic del mateix. També serà responsabilitat del responsable del servei la interlocució amb el gestor de la relació amb proveïdors, tal i com s'estableix en el punt de seguiment del servei, i amb el cap de sistemes.

### 3.4 Escalat de peticions

El suport als serveis al Consorci Sanitari Integral compta amb 4 nivells de suport, en vermell el referent a aquest plec:



Aquest plec té com a objectiu donar el suport de nivell 3 dels serveis detallats en l'objecte del plec.

Pel que fa al nivell 4, a continuació es detalla el suport contractat pel Consorci per cadascun dels serveis objecte d'aquest plec:

Servei	Suport
SRVTEL	Suport estàndard Cisco

### 3.5 Entorns de servei

Es defineixen els següents tipus de serveis pel que fa a la seva criticitat:

- **Serveis en producció:** Serveis que es presten als diferents usuaris del Departament de Tecnologia i Salut Digital.
- **Serveis de desenvolupament i test:** Serveis interns del Departament de Tecnologia i Salut Digital per al desenvolupament de nous serveis i el seu test

### 3.6 Tipus de peticions

Es defineixen els següents tipus de peticions dins del catàleg de serveis que el licitador ha de proporcionar:

- **Petició de servei:** Petició amb un temps de treball previst menor a 2h i que no afecta a la disponibilitat, continuïtat ni capacitat dels serveis en producció segons la descripció del punt anterior. També es considerarà com a petició de servei qualsevol tasca que tingui un protocol de com realitzar-la. Les peticions que estiguin protocol·litzades tindran un temps de resolució acordat
- **Incidència:** Petició que afecta de forma puntual a un servei però que no afecta a la seva disponibilitat, continuïtat ni capacitat segons la descripció del punt anterior (afecta a un usuari o a un grup d'usuaris molt reduït del servei)
- **Incidència greu:** Petició que afecta a un servei en producció pel que fa a la seva disponibilitat, continuïtat o capacitat segons la descripció del punt anterior.
- **Canvi:** Petició amb un temps de resolució superior a 4h i que no afecta a la disponibilitat, continuïtat ni capacitat dels serveis en producció segons la descripció del punt anterior.

### 3.7 Perfils professionals

El licitador haurà d'aportar, en la presentació de la oferta tècnica, Currículums Vitae (CV) de persones que realitzaran les tasques d'administrador. Per tal d'assegurar el compliment de la normativa vigent, aquests currículums seran anònims.

El licitador es compromet a realitzar les tasques de suport emprant, com a mínim, el personal del que ha proporcionat els CV.

#### 3.7.1 Administrador

- Certificació CCNP Collaboration o CCIE Collaboration
- Dos anys d'experiència com a administrador de Telefonia IP

### 3.8 Acords de Nivell de servei (SLA)

El SLA del servei queda definit per dos paràmetres: la disponibilitat dels sistemes i el temps de resposta en funció del tipus de petició:

#### 3.8.1 SLA per Disponibilitat

Es defineix un SLA per servei del 99,8%. Això vol dir que els serveis dels que el licitador doni suport no podran estar més un 0,2% del seu temps en producció sense funcionar, exceptuant parades programades.

El temps total de disponibilitat es mostra a continuació:



SERVEI	DISPONIBILITAT
SRVTEL	24x7 - 365 dies l'any

Quedaran fora del comptatge de SLAs de disponibilitat totes aquelles aturades degudes a:

- Errors d'operativa per part de personal fora de l'abast del contracte de suport del licitador o bé per ser deguts a comportaments anòmals del sistema.
- Errors deguts a problemes amb els hardware o software responsabilitat del servei del licitador sempre que no es demostrï que no ha estat degut a una falta per no actualitzar firmware o per no realitzar accions preventives definides pel fabricant.
- Errors deguts a hardware o software no contemplats en el servei que gestiona el licitador.

D'aquest temps es restaran les parades programades, que no s'inclouen dins del temps de producció, ni penalitzen el temps de SLA del servei.

Pel que fa a les incidències greus que afectin a la disponibilitat, es revisarà mensualment amb el licitador cadascun dels incidents per tal de veure la causa origen del mateix, eliminant del còmput de SLA aquelles que siguin degudes a canvis que afectin de forma greu a la disponibilitat del servei i que hagin estat creades per persones alienes al propi licitador.

### 3.8.2 SLA per tipus de peticions

Pel que fa al SLA de les peticions, aquestes tindran en compte tant els criteris de temps de resposta com el tipus de petició. A continuació es mostra la taula de SLAs de temps de resposta que tots els serveis han de complir:

Tipus de petició	Criticitat			
	Normal	Important	Alta	Crítica
Incidència o problema greu			1h	30m
Incidència o problema	4d	2d	1d	
Canvi	10d	5d	2d	
Petició de servei	5d	2d		

Aquest SLA correspon al temps de resposta que ha de donar-nos l'adjudicatari davant d'una nova petició oberta al sistema de tiqueting. Un cop rebuda aquesta primera resposta, el licitador es compromet a que:

- El licitador garantirà que un cop realitzada la resposta a la petició, dedicarà recursos de forma continuada dins de l'horari de servei fins a solucionar la petició.
- En cas de que el licitador demani més informació al nivell 1, el SLA tornarà a comptar un cop tornada la petició al nivell 2. La suma de tots els temps de resposta en qualsevol cas

tindrà que ser menor que el SLA (temps de resposta inicial i temps de resposta un cop resolt el dubte)

- En cas de que el licitador demani informació a altres grups de suport de nivell 3, el SLA tornarà a comptar un cop tornada la petició al grup de suport del licitador. La suma de tots els temps de resposta en qualsevol cas tindrà que ser menor que el SLA (temps de resposta inicial i temps de resposta un cop resolt el dubte)
- En cas de que la petició s'escali a nivell 4 (Fabricant), el licitador haurà de proporcionar el codi de cas i quedarà a l'espera, parant-se novament el còmput de SLA.

Pel que fa al compliment del temps de resposta dels SLAs, a continuació es mostra el compliment que ha de realitzar-se per cadascun del tipus de petició i nivell de criticitat:

Tipus de petició	Cumpliment				
	Baixa	Normal	Important	Alta	Crítica
Incidència greu			90%	95%	100%
Incidència		90%	90%	95%	
Canvi	90%	90%	90%	95%	
Petició de servei	90%	90%	90%		

Pel que fa a l'esforç continuat, es mesurarà la freqüència d'actualització del tiquet a l'eina de tiqueting. S'estableixen els següents temps màxims entre actualitzacions segons el tipus de tiquet:

Tipus de petició	Temps màxim entre actualitzacions (minuts)				
	Baixa	Normal	Important	Alta	Crítica
Incidència greu			30	30	30
Incidència		120	120	60	
Canvi	2 dies	1 dia	1 dia	1 dia	
Petició de servei	120	120	120		

Els comentaris sobre els tiquets hauran de descriure la feina que s'ha o s'està realitzant, no podran ser buits de contingut.

### 3.8.3 Millora contínua

Dins del sistema de gestió per processos implantat al CSI, un dels objectius de l'àrea de sistemes és la millora contínua de tots els seus processos. És per això que durant l'evolució del contracte es poden anar afegint o modificant els acords de nivell de servei aquí definits per tal d'adaptar

els indicadors del servei a les necessitats del Consorci Sanitari Integral. Aquestes modificacions seran sempre informades a l'adjudicatari amb un mes com a mínim d'antelació.

### 3.9 Penalitzacions

En cas d'incompliment del nivell de servei (SLA) definit en el punt anterior, es penalitzarà en un 2,0% de l'import mensual de la factura de suport per cada punt percentual de desviació pel total de cadascun dels tipus de petició.

El comptatge del SLA es realitzarà a partir del temps reportat al sistema d'incidències del Consorci i inclourà la suma de tots els temps de resposta de cadascuna de les peticions (resposta inicial i respostes a dubtes posteriors).

En cas de que quedi palès que una petició no ha estat resolta de forma continuada es considerarà que el SLA no s'ha assolit.

Pel que fa als SLAs per servei, es penalitzarà en un factor multiplicador de 10 per cada punt percentual que el licitador no compleixi de SLA per aquell servei (un servei que tingui un SLA real de 99,7%, tenint per contracte un SLA del 99,8%, tindrà una penalització d'un 1,0% sobre l'import mensual de la factura de suport).

En tots els casos, serà la informació registrada a l'eina de tiqueting del Consorci Sanitari Integral (Jira) la que indicarà si els temps de resposta o dedicació continuada s'han complert o no.

### 3.10 Finestres de parada

S'estableixen finestres de parada en funció dels serveis per a realitzar canvis que afectin els serveis en producció. Es pot trobar el detall en la següent taula:

Finestra de parada			
Servei	Dia	Hora	Durada
SRVTEL	Mensual l'últim dijous de cada mes	23.00	30 minuts parada

Pel que fa als serveis de test i desenvolupament, les parades es pactaran internament amb el departament de Direcció de Tecnologia i Salut Digital.

---

## 4 Prestació del servei

---

### 4.1 Eines de suport

#### 4.1.1 Tiqueting

El sistema de tiqueting per al seguiment de les peticions serà el sistema emprat internament pel Consorci Sanitari Integral, actualment Atlassian Jira Cloud

Es requerirà una integració entre l'eina de tiqueting de l'adjudicatari i la del CSI, per obertura automàtica de les peticions escalades i seguiment mitjançant la inclusió de comentaris i canvis d'estat pel correcte seguiment de les peticions. Aquesta integració cobrirà també el tancament de les diferents peticions generades i servirà per poder extreure indicadors interns per seguiment del servei i SLA's.

#### 4.1.2 Gestió documental

Tota la documentació que es generi durant la prestació del servei s'allotjarà en l'eina de gestió documental de la direcció de de Tecnologia i Salut Digital. L'adjudicatari haurà de compartir aquesta informació per poder afegir-la a aquesta eina, i serà el repositori principal de documentació per aquest servei al CSI.

#### 4.1.3 Sistema de gestió per processos

L'àrea de sistemes dins del departament de Tecnologia i Salut Digital segueix la norma ISO 20.000 pel que fa al seu sistema de gestió per processos.

L'adjudicatari haurà d'ajustar-se a la normativa del CSI en tota la gestió dels diferents processos de gestió d'incidències, canvis, gestió de la configuració i de problemes.

### 4.2 Cicle de vida de les peticions

#### 4.2.1 Obertura de la petició

En funció del tipus de petició de què es tracti, un usuari, o bé un tècnic dins del departament de Sistemes d'Informació, obrirà una petició. Aquesta seguirà el flux de procés que queda definit en la ISO 20.000 i que pot acabar assignada a l'adjudicatari.

La petició passa per un primer nivell de suport, passant a nivell 2 en cas de que sigui necessari, bé perquè la petició no es troba documentada en el sistema de gestió documental del CSI o bé perquè la complexitat de la petició fa que la documentació existent no resolgui la petició.

El segon nivell mirarà de resoldre la incidència, basant-se en els protocols existents o en els seus coneixements. Si la resol, documentarà la resolució, indicant el protocol utilitzat o bé creant-ne un de nou en el cas de no existir, per incorporar-lo a la base de dades de coneixement del CSI.

En el cas que segon nivell no sàpiga resoldre una incidència, i no hi hagi documentació associada a ella o bé les solucions provades no resolguin la incidència, podrà escalar-la a Nivell 3, on serà tractada per l'adjudicatari del servei objecte d'aquest plec.

#### 4.2.2 Assignació de la petició a l'adjudicatari

Quedaran assignades a l'adjudicatari de nivell 3 totes les peticions provinents de nivell 2 que no hagin pogut ser resoltes, després de comprovar el correcte estat general del servei afectat i haver intentat la resolució basant-se en els protocols existents.

En cas de que la petició s'escali a nivell 3, s'enviarà un e-mail a una adreça de e-mail que el licitador definirà i que servirà per iniciar el comptatge de SLA de la petició. Es considerarà que l'e-mail s'ha enviat si queda una prova enregistrada de log de que l'e-mail es troba al servidor de sortida SMTP del CSI, que el propi CSI no té problemes de connexió a Internet i que aquest servidor ha fet l'intent de connexió contra el servidor del licitador.

#### **4.2.3 Execució d'una petició**

L'adjudicatari haurà d'iniciar l'execució de la petició, passant pels diferents estadis que comprenen la resolució d'una petició. Es repassarà, durant la fase de desplegament del servei els diferents processos de workflow que comprenen els diferents tipus de petició.

En el cas que l'equip de persones de nivell 3 assignat al servei no tingui els coneixements necessaris per resoldre un tiquet, serà responsabilitat de l'adjudicatari la recerca de més recursos, ja sigui internament dins del propi adjudicatari o en empreses externes, per a la correcta resolució del tiquet. El Consorci Sanitari Integral no acceptarà cap càrrec addicional per aquest concepte sinó ha donat prèviament la seva autorització.

#### **4.2.4 Resolució d'una petició**

Es considerarà una petició com a resolta quan l'adjudicatari hagi tancat la petició i hagi informat al sistema de gestió d'incidències del CSI a un estat definit com a 'Resolt'. En cas de que la petició no s'hagi resolt en una primera ronda de resolució es comptarà dins de l'SLA tots els temps parcials que la petició ha estat assignada al licitador.

### **4.3 Etapes en el contracte de suport**

Es defineixen 3 etapes en la prestació del suport al servei.

#### **4.3.1 Etapa de transició**

Tindrà una durada d'un mes i té com a objectiu l'aprenentatge de les eines i integració amb els sistemes de què es donarà suport. Durant aquesta etapa no s'aplicaran els SLAs ni les penalitzacions associades als mateixos.

Durant aquesta etapa els licitadors hauran de facilitar tota la documentació necessària per a tots els sistemes del CSI, fent especial èmfasi en la documentació de infraestructura detallada a l'annex tecnològic.

Al final d'aquesta etapa, els licitadors tindran prou coneixement dels sistemes per tal de ser independents en la resolució de les incidències.

#### **4.3.2 Etapa de suport estàndard**

Un cop finalitzada l'etapa d'aprenentatge es passarà a l'etapa de suport estàndard, en que s'aplicaran tant els SLAs com les penalitzacions pertinents.

##### **4.3.2.1 Indicadors de servei**

Durant la fase de suport estàndard s'anirà mesurant el rendiment del servei basat en una sèrie d'indicadors que es calcularan mensualment i es revisaran en les reunions de seguiment. Aquests indicadors poden anar evolucionant durant el contracte. A mode d'exemple es llisten aquí alguns possibles indicadors:

- Número de tiquets resolts per tipus (incidència, petició de servei...)
- % Reobertures de tiquets
- Temps de resolució de tiquets per tipus
- Desviació respecte les dates previstes de resolució
- % Compliment SLA per tipus d'incidència

Periòdicament s'aniran revisant els indicadors per tal d'alinejar-los amb l'activitat diària.

#### 4.3.3 Etapa de finalització de contracte

Durant el mes anterior a la finalització del contracte el licitador tindrà que realitzar el tancament del suport, que inclourà:

- Revisió d'inventaris per a comprovar que es troben actualitzats
- Revisió de protocols de les diferents infraestructures i serveis per a comprovar que es troben actualitzats
- Col·laboració en el procés de canvi d'equip de suport

Generació de la documentació necessària per al traspàs de coneixement al nou equip si fos necessari.

#### 4.3.4 Millora contínua

Per tal de seguir el model de gestió per processos que té implantat el Consorci Sanitari Integral, i en línia amb el procés de millora contínua, cada 3 mesos es farà una revisió dels indicadors del servei. Aquesta revisió servirà per marcar una línia base de tots els indicadors.

#### 4.4 Facturació

Factura mensual que inclou tant els conceptes de suport com les respectives penalitzacions si s'escau.

L'adjudicatari haurà d'enviar un report el dia 25 de cada mes indicant les incidències reportades que han afectat al servei amb la següent informació:

- Codi de la petició, descripció, tipus de petició i la resta de la informació rellevant.
- En cas de les incidències: Nombre de minuts sense disponibilitat, capacitat o continuïtat que ha ocasionat la incidència.

#### 4.5 Canvis en el personal que presta el servei

El licitador es compromet a emprar el personal del que ha proporcionat el CV a la seva proposta, mitjançant declaració responsable. En cas d'haver de incorporar, durant la prestació del servei de suport, nou personal, el licitador haurà d'avisar al CSI, com a mínim abans de 5 dies hàbils.

El licitador haurà d'especificar en la seva oferta com cobrirà les baixes programades i/o imprevistes del personal que presta el servei. En cas d'haver de cobrir alguna baixa, el perfil que faci la cobertura haurà de tenir com a mínim el mateix perfil i experiència que la persona que ha sofert la baixa. Es valoraran les mesures preventives que adopti el licitador per tal que el servei no es vegi afectat per aquestes baixes.

## 5 Volumetries

A continuació es detallen les volumetries que hi ha pel servei detallat en aquest plec. Les volumetries que es detallen estan expressades de forma mensual i estimades com una mitjana del nombre de peticions reals registrades a l'eina de tiqueting del CSI en un període de 51 mesos (Abril 2021 – Maig 2024).

Lot	Incidències/mes	Peticions/mes	Hores per petició
Servei de Telefonia	1,3	1,3	4,5

La volumetria aquí mostrada es basa en les dades reals recopilades pel Consorci Sanitari Integral des de la seva eina de tiqueting. L'objectiu d'aquesta volumetria és que el licitador es pugui fer una idea de l'esforç requerit, però en cap cas es podrà fer servir aquesta volumetria com a requeriment de consum mínim o màxim.

---

## 6 Descripció de la memòria tècnica

---

Dins la memòria tècnica entregada, caldrà especificar almenys els següents punts:

1. Desenvolupament del servei: Caldrà detallar els principals projectes de suport que han estat gestionats pel licitador, detallant també la experiència en l'execució del servei, tant tècnica com de gestió de projectes d'aquest estil i volum.
2. Descripció exhaustiva del procés de recepció i resolució d'incidències, canvis o peticions per garantir el compliment dels SLA.
3. Nivell de certificació del proveïdor en els següents fabricants:
  - a. Cisco
4. Models d'informes de reporting mensual de l'activitat i del compliment dels SLA.
5. Currículums anonimitzats del personal que prestarà el servei, detallant els requeriments demanats a l'apartat de requeriments específics del lot.

Aquesta memòria estarà formada per un document que es descriu a continuació. Addicionalment, es poden incloure els annexos que els licitadors considerin oportuns, però no s'acceptaran propostes que no incloguin els documents descrits a continuació o que no en segueixin els requisits:

### 6.1 Document de disseny general

El document de disseny no pot superar les 25 pàgines (1 cara) ) amb mida de lletra 10 o superior (1 cara) i ha d'incloure (només) els següents punts:

1. Resum executiu (1 pàgina max).
2. Resum de la solució global i punts més rellevants (4 pàgines max).
3. Disseny detallat del servei
4. Pla d'implantació del servei
5. Calendari de desplegament del servei en format Gantt incloent les dependències



## 7 Annex 1: Tecnològic

---

### Equipament físic

- Cisco BE7000M-M6-K9 – HGH
- Cisco BE7000M-M6-K9 – HSJD
- Cisco 4331 ISR (1) – HSJD
- Cisco 4331 ISR (2) – HSJD
- Cisco VoIP Gateway – HGH (Cisco 2821)

### Sales de Video conferència

- Cisco SX20-HGH-1
- Cisco SX20-HGH-2
- Cisco SX20-HSJD-1
- Cisco SX20-HSJD-2
- Huawei T30-HDM

### Servidors Virtuals

- CUCMHGH: CUCM V14
- CUCMHSJD: CUCM V14
- PRESHGH: PRESSENCE V14
- PRESHSJD: PRESSENCE V14
- UCCXHGH: CUCCX V12.5
- UCCXHSJD: CUCCX V12.5
- UNITYHGH: UNITY V14
- UNITYHSJD: UNITY V14
- Cisco Attendant Console: 14.0.20 CUAC
- Fax/tarificador/recording: Imagicle UC Suite (release 2024)