



Justificació proveïdor únic centraleta de veu centralitzada

A l'any 2018 la CSMS va decidir, de forma encertada, fer un canvi en la infraestructura de veu corporativa, ja que fins aquell moment cada centre tenia una solució de veu independent, i heterogènia, amb diversos fabricants i funcionalitats.

Per fer efectiu el canvi es va tramitar un procediment de licitació obert (EXP. CSMS 12/17-D), resultat del qual es va subscriure el contracte amb l'actual proveïdor l'any 2018.

La decisió de posar una solució única i transversal i basada en veuIP a tota l'entitat, va aportar una sèrie de millores molt significatives: trucades gratuïtes entre extensions de diferents centres, escalabilitat de la plataforma, modularitat en menús de veu i locucions, terminals avançats, desenvolupaments a mida, etc. L'exemple més clar va ser la pandèmia de COVID a 2020, on d'avui per demà, les trucades als nostres centres es van disparar i gràcies a aquesta solució es va poder afrontar aquest augment de demanda, de forma satisfactòria. També lligat a la pandèmia, va sorgir la necessitat de fer teletreball de forma massiva a una part dels professionals, i també es va afrontar de forma correcta amb la solució implantada.

Indicar però, que la implantació no va ser fàcil, ja que es va patir molt durant els primers mesos, amb falta de funcionalitats i inestabilitat de la plataforma, que es van acabar solucionant, arribant a una solució personalitzada.

Tot i que la solució es basa en estàndards de codi obert, fet pel qual no s'ha de pagar llicenciament, la solució s'ha fet molt a mida per a la CSMS, fent-se durant aquests 6 anys un seguit de desenvolupaments per a donar solucions a necessitats concretes de la CSMS.

Per posar alguns exemples: idioma preferit CAT/CAST al rebre trucades a la centraleta, codi *9 per conèixer extensió origen trucada a pacient, API per integració amb Tesis/HCE.

Arribats a aquest punt, a dia d'avui ens trobem amb la licitació vençuda, i la necessitat de redactar-ne una de nova.

Des del Departament TIC considerem necessari i completament justificable que la nova licitació es faci a *proveïdor únic*, essent l'actual proveïdor T-partner l'adjudicatari.

Els motius són:

1. Impossibilitat reaprofitament: un nou proveïdor NO podrà fer-se càrrec de l'actual solució, donat que T-partner és qui té el codi font de la solució i el coneixement de la mateixa, i un nou proveïdor haurà de començar des de zero, adaptant tot el que hi
2. Solució a mida: T-partner ha desenvolupat la solució a mida de la CSMS, i un nou licitador entraria amb un producte diferent i l'hauria d'implantar.



3. Criticitat: un canvi de proveïdor implicarà un impacte importantíssim amb la estabilitat de la solució de veu, ja que s'hauran de refer tots els desenvolupaments i adaptar totes la casuístiques de l'actual solució cap a la nova solució, provocant desconexions fins a estabilitzar la nova solució.
4. Econòmic: hem fet una estimació que el nou proveïdor haurà d'invertir aproximadament unes 2000 hores en desenvolupar tot el que ja tenim operatiu a l'actual solució, implicant una despesa aproximada de 150.000,00€ només en aquest concepte.
5. Coneixement tècnic: durant aquests 6 anys el departament TIC ha adquirit coneixements molt avançats de gestió de l'actual solució, i un canvi de solució implicarà dedicació per part de TIC.

Tot el que s'indica a Calella a la data de la signatura digital.

Gerard Rossell Marqués
Sistemes de la Informació
Corporació de Salut del Maresme i la Selva