

Expedient: 0729/25

Entitat: EDP Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp

Tipus: mixt

Procediment: obert

Tràmit: ordinari

Objecte: Contractació de l'actualització de les llicències i programari de telefonia IP de l'entitat Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp

Salut/



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

EXPEDIENT 0729/25

CONTINGUT

1. INTRODUCCIÓ	3
2. ABAST DEL PROJECTE	3
3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	3
4. CISCO CALL MANAGER - SUBSCRIPCIONS	4
5. SOFTWARE GESTIÓ I ANÀLISI DE TRUCADES	4
6. PROJECTE DE SERVEIS.....	8

1. INTRODUCCIÓ

El present plec inclou les especificacions tècniques per a la renovació de les subscripcions de la arquitectura actual de telefonia i comunicacions de la EDP Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp, en endavant SSJRBC, actualització i serveis de manteniment de la infraestructura.

També inclou la contractació d'un software de gestió, monitorització i anàlisi de trucades entrades.

2. ABAST DEL PROJECTE

A continuació es descriuen els objectius principals del present plec.

- Actualització de les subscripcions de telefonia i comunicacions que dona servei als centres de SSJRBC.
- Adquisició d'un nou software de gestió, monitorització i anàlisi de trucades.

3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

Detall del sistema de Telefonia IP de la EDP Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp:

El sistema de Telefonia IP i comunicacions unificades està basada en un gestor principal de trucades sobre Cisco Unified Communication Manager 12.5, configurat en clúster amb redundància 1:1 en entorn virtual on premise per a un suport de 1300 extensions amb capacitat de creixement de fins a més de 2.500.

A continuació es detalla els ítems objecte de renovació:

Quantitat	P/N	Item
1	A-FLEX-3	Collaboration Flex Plan 3.0
1100	SVS-FLEX-SUPT-BAS	Basic Support for Flex Plan
3	A-FLEX-NUPL-P	NU On-Premises Calling Professional
957	A-FLEX-NUPL-E	NU On-Premises Calling Enhanced
340	A-FLEX-NUPL-A	NU On-Premises Calling Access
100	A-FLEX-PL-VM	On-Premises Unity Connection Add-on
1103	A-FLEX-SRST-E	SRST Endpoints (1)
3	A-FLEX-P-PRO	Unified Communications Manager Smart License - Pro (1)
340	A-FLEX-P-ACC	Access Smart License (1)
957	A-FLEX-P-ENH	Enhanced Smart License (1)
103	A-FLEX-P-UCXN	Unity Connection Smart License (1)
1106	A-FLEX-P-ER	Emergency Responder Smart License (1)
19200	A-FLEX-FILESTG-ENT	File Storage Entitlement
960	A-FLEX-PROPACK-ENT	Pro Pack for Cisco Control Hub Entitlement
960	A-FLEX-MSG-NU-ENT	Messaging Named User Entitlement (1)
1	A-FLEX-SW-15-K9	On-Premises SW Bundle v15

4. CISCO CALL MANAGER - SUBSCRIPCIONS

4.1. Requeriments Cisco Call Manager

- Renovació de les subscripcions descrites al apartat anterior per un període de 24 mesos

4.2. Obligacions del contractista

- Acreditar el nivell Cisco Gold Partner del fabricant de la solució. Es necessària aquesta certificació atès que es tracta d'una renovació de la infraestructura actual que es disposa del fabricant Cisco i s'ha de garantir un correcte manteniment d'aquesta amb empreses especialitzades que tinguin aquesta certificació; la compatibilitat amb la infraestructura actual es necessària, en cas contrari, es perdrien funcionalitats ja implantades o suposaria inversions addicionals injustificades.
- Acreditar que disposa en plantilla d'un CCIE de Collaboration, especialista en la implantació de solucions de comunicacions i col·laboració, a través del nivell Cisco Advanced Collaboration Architecture Specialization del fabricant de la solució. Aquesta certificació permet que el servei es presti en condicions de garantia òptima que garanteixen una correcta execució del projecte en tractar-se d'un servei dirigit a centres amb activitat assistencial.
- Disposar d'un servei d'atenció al client per als serveis contractats en el present expedient.
- Disposar de les eines i programari necessaris i adequats per oferir el servei.

La condició de distribuïdor homologat és una condició per a l'execució del contracte. La falta d'acreditació d'aquesta condició serà causa d'exclusió. Els licitadors, en fase de presentació d'oferta, han de presentar una declaració de responsable mitjançant la qual faran constar que, en cas de ser proposats adjudicatari del contracte, disposaran de la certificació de distribuïdor oficial emès pel fabricant; el licitador proposat com adjudicatari, en fase de documentació prèvia a l'adjudicació, haurà d'aportar l'acreditació d'aquesta condició, és a dir, la certificació.

5. SOFTWARE GESTIÓ I ANÀLISI DE TRUCADES

A continuació es detallen els requeriments generals que han de complir el programari de gestió de trucades entrants (Attendant Console) i el de gestió i anàlisi de trucades.

Es de obligat compliment que siguin del mateix fabricant.

5.1. ATTENDANT CONSOLE

5.1.1. Objectiu

- Amb l'objectiu de garantir un servei telefònic eficient als pacients, l'Hospital requereix una eina Attendant Console que permeti monitorar detalladament les trucades entrants i sortints, així com obtenir estadístiques per optimitzar el nombre d'operadors disponibles segons la demanda real.

5.1.2. Requeriments generals

- Subscripció per un període de **24 mesos** per a **8 operador**

5.1.3. Funcionalitats de la eina

5.1.3.1. Gestió de trucades

- Control complet de les funcions del telèfon des de la consola.
- Integració amb funcionalitats avançades de cua (Advanced Queueing) amb possibilitat de posar trucades en espera.
- Compatibilitat amb Busy Lamp Fields (BLF), MS-Calendar i Rich Presence.
- Visualització i gestió de directoris corporatius.
- Possibilitat d'afegir notes a les trucades (actives o finalitzades) i notes entre operadors.
- Panell de favorits, registre de trucades, i accés ràpid a contactes habituals.
- Pantalla automàtica de CRM/ERP, amb dades de trucades en temps real.
- Funcionalitat de missatgeria integrada:
 - Enviament de correus electrònics o SMS
 - Plantilles personalitzables

5.1.3.2. IVR

- Creació de fluxos de trucades mitjançant interfície web intuïtiva.
- Compatibilitat amb menús multi-nivell (premi 1, 2, etc.).
- Reproducció de missatges d'àudio (benvinguda, FAQs, etc.).
- Desviament a extensions, cues, agents virtuals.
- Gestió per horaris i calendaris:
- Configuració d'horari setmanal, tancaments, festius i esdeveniments especials.

- Comportaments alternatius fora d'horari (missatge de tancament, desviament, etc.).
- Configuració ràpida i autònoma de fluxos, sense necessitat d'intervenció del departament TIC.
- Automatització 24/7 garantint disponibilitat contínua i atenció professional.

5.1.3.3. Capacitats tècniques

- Escalabilitat, capacitat per a llicenciament per canals concurrents, escalable fins a 400 canals per servidor.
- Compatibilitat amb Cisco Call Manager
- Compatibilitat amb VoiceXML, suport per a scripts de VoiceXML per implementar escenaris avançats (identificació de trucada, connexió amb BBDD, etc.).
- Creació i gestió de nombre il·limitat de serveis IVR i comportaments, amb control de permisos per part de supervisors.
- Validació usuaris amb Active Directori

5.1.3.4. Estadístiques i informes

- Estadístiques en temps real i visualització de KPIs per a supervisors.
- Informes detallats, CDRs complets (data-hora, durada, origen, destí, resultat, rebutjos, transferències, etc.).
- Anàlisi gràfica per volum de trucades per servei, tendències horàries, canals ocupats, altres indicadors rellevants

5.2. ANÀLISI DE TRUCADES

5.2.1. Objectiu

- L'objectiu d'aquesta eina és proporcionar una visió completa, estructurada i detallada del comportament de les comunicacions de veu de l'hospital, per optimitzar els recursos, controlar la despesa, garantir el compliment normatiu i millorar la capacitat de resposta dels serveis.

5.2.2. Requeriments generals

- Subscripció per un període de 24 mesos per a 1.500 usuaris.

- Compatibilitat amb les plataformes de comunicació:
 - Cisco Unified Call Manager (CUCM)
 - Cisco Webex Calling
- Possibilitat de desplegament:
 - On-premise com a paquet d'instal·lació per a màquines virtuals o servidors físics.
 - Com a dispositiu virtual llest per implementar.
 - Com a solució SaaS al núvol.

5.2.3. Monitoratge i anàlisi en temps real

- Quadre de comandament visual, fàcil d'utilitzar, que permeti monitorar:
 - Trucades entrants, sortints, internes i externes
 - Estat del trànsit i congestions
- Dashboard configurable amb ginyes per a supervisió contínua.
- Notificacions i alertes personalitzables (ex.: fora d'horari, congestió, sobreús, etc.).

5.2.4. Informes i gestió de la informació

- Gestió avançada d'informes:
 - Biblioteca amb un mínim de 50 informes predefinits
 - Filtrat, personalització i exportació a formats PDF i Excel
 - Possibilitat de programar l'enviament automàtic per correu electrònic
- Tipologia d'informes disponibles:
 - Per extensió, grup, departament, hunt-group, i model de telèfon (model només aplicable a Cisco CUCM)
 - Trucades entrants/sortints, ús per usuari, ús per servei o grup funcional
 - Anàlisi de tendències horàries, volum, durada, patrons d'ús
 - Anàlisi de congestió i detecció de punts crítics de trànsit
 - Control d'ús i patró per centre de cost

5.2.5. Control de costs i facturació

- Importació de tarifes de veu (local i internacional) i gestió de multi-monedes
- Comparació entre cost real i pressupostat

- Anàlisi de l'ús facturable per centre de cost
- Possibilitat de bloqueig o alertes automàtiques quan s'arriben a límits definits
-

5.2.6. Funcionalitat específiques per a CUCM

- Anàlisi de codis FAC (Forced Authorization Code) per trucades entrants
- Anàlisi de codis CMC (Client Matter Code) per múltiples trucades agrupades
- Suport per a entorns multi-clúster i multi-zona horària
- Informes específics segons model de telèfon Cisco

5.2.7. Integracions

- Integració amb CRM mitjançant API
- Sincronització amb Active Directory / LDAP

5.3. – SERVEIS DE POSTA EN MARXA I FORMACIÓ

L'adjudicatari haurà de fer la posta en marxa de les eines de gestió i anàlisi de trucades.

L'adjudicatari haurà de fer la formació de les eines de gestió i anàlisi de trucades

6. PROJECTE DE SERVEIS

6.1. Pla implantació - Oficina tècnica de implantació

Durant la implantació dels serveis, l'adjudicatari destinarà un equip de professionals dedicats al projecte (Oficina Tècnica d'Implantació).

Aquest equip estarà liderat per un cap de projecte, amb experiència demostrada suficient, que serà l'interlocutor tècnic únic amb SSJRBC durant la implantació.

L'Equip de Treball proposat pels licitadors per l'execució de la implantació dels serveis, serà el que el licitador estimi necessari per la bona execució del projecte, estant format com a mínim pels següents perfils clau:

- Responsable de la implantació / prestació del servei.

Dins de l'equip de treball, hi haurà d'haver 1 especialista nivell Cisco Advanced Collaboration Architecture Specialization del fabricant de la solució (CCIE de Collaboration, especialista en la implantació de solucions de comunicacions i col·laboració).

Aquests perfils professionals poden recaure en una mateixa persona.

En tot cas, serà responsabilitat de l'adjudicatari, l'adequació del nombre de recursos en funció de la fase d'implantació i assumpció de l'abast segons planificació pactada, per tal de garantir l'èxit en el termini màxim establert.

Durant la fase de execució i posada en marxa, l'oficina tècnica d'implantació ha de fer-se càrrec de les següents accions:

- Direcció d'implantació i posada en marxa dels serveis.
- Implantació i posada en marxa de tots els serveis
- Desinstal·lació dels productes a substituir si fos el cas.
- Establir, conjuntament amb SSJRBC, el calendari detallat de les actuacions.
- Establir els protocols i formats de comunicació amb SSJRBC pel seguiment del projecte.
- Direcció tècnica durant la implantació.
- Identificació de riscos i propostes correctives, replantejos, etc.
- Coordinació del pla de formació tècnica, tant a personal operatiu com tècnic.
- Coordinació i acceptació del pla de proves i test.
- Suport i coordinació d'activitats en la posada en marxa.
- Reunions de seguiment de la implantació.
- Suport tècnic i resolució de problemes durant la implantació.
- Recepció provisional de la documentació.
- Posada en marxa.
- Elaboració dels procediments de posada en marxa
- Supervisió dels processos de posada en marxa
- Presentació de documents de seguiment d'implantació, informes de identificació de riscos i propostes de millora, memòria tècnica detallada de la configuració, etc.

6.2. CALENDARI

La totalitat dels serveis hauran d'estar operatius com a màxim en els següents terminis, respectant els compromisos vigents de SSJRBC i es reserva el dret a modificar el calendari proposat pel adjudicatari dins d'aquests terminis màxims.

- **2 mesos posteriors a la data de formalització del contracte per tots els serveis.**

6.3. FASES IMPLANTACIÓ

La implantació dels serveis es realitzarà d'acord amb les següents fases:

- **Revisió de la solució a implantar.** Revisió per part de SSJRBC dels serveis a implantar per assegurar que aquests inclouen l'evolució pròpia dels serveis i que els serveis implantats s'adapten a les modificacions i a possibles nous requeriments que s'hagin realitzat o sorgit durant el present procés de contractació.

- **Solució tècnica:** Presentarà la solució final del disseny, arquitectura, tecnologia, dimensionat, esquemes, pla d'implantació, pla de proves, pla de formació, pla de emergència, pla de qualitat.
- **Execució i posta en marxa.** Una vegada lliurat i validat per SSJRBC el projecte definitiu s'iniciaran els processos d'execució i posta en marxa.
- **Test i proves.** L'adjudicatari realitzarà els tests necessaris d'acord amb el pla de proves presentat. Aquestes es realitzaran d'acord amb la normativa vigent. SSJRBC podrà realitzar proves addicionals, amb el suport del personal i mitjans del adjudicatari, sense cap cost. No es consideraran superades les proves sense l'acceptació per part de SSJRBC.
- **Acceptació.** Realitzades amb èxit les proves i lliurada tota la documentació, SSJRBC procedirà a l'acceptació. A partir del moment de l'acceptació, el proveïdor podrà iniciar a facturar el projecte.
- Lliurament de documentació en format electrònic, inclourà les versions finals del projecte executiu amb els resultats de les proves de test realitzades. El adjudicatari acordarà un model de documentació i etiquetat amb SSJRBC. La instal·lació s'hauran d'etiquetar segons el model acordat.

6.4. Serveis de suport tècnic

- Els model de serveis de suport tècnic van destinats a complimentar les tasques que es realitzen a l'àrea tècnica del Departament TIC de SSJRBC. Les tasques encomanades al servei de suport tècnic estaran dins del context del manteniment, gestió i actualització de l'equipament software i hardware de seguretat.
- Els protocols d'actuació i els llindars dels nivells d'alerta per a cada un dels elements actius de la xarxa es pactaran entre el adjudicatari i el Departament TIC de SSJRBC abans de l'inici del servei. L'adjudicatari haurà de redactar un document amb la descripció dels procediments i les tasques pactades a realitzar.
- El desenvolupament de les activitats de serveis gestionats que es preveu en aquesta contractació s'haurà de cenyir a l'ús de les millors pràctiques generalment acceptades en el sector, i que en el cas de les entitats licitadores s'identifiquen amb el marc metodològic ITIL en la seva versió 3.
- Els serveis de suport tècnic operaran de manera coordinada amb el Departament TIC de SSJRBC
- Les intervencions per part de l'adjudicatari en qualsevol de les àrees seran liderades i tutelades per membres del Departament TIC SSJRBC, tant si és en mode presencial com en remot.
- L'objectiu final es garantir la continuïtat de servei durant les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana.
- L'adjudicatari serà l'encarregat de reportar la incidència al fabricant de software i hardware en els casos on l'equipament estigui sota manteniment o garantia. Realitzarà el seguiment de la incidència, verificarà el bon funcionament un cop resolta i generarà informe de les tasques

realitzades.

- Les actualitzacions de software i hardware alliberades pels fabricants de l'arquitectura proposada hauran de ser instal·lades per l'adjudicatari dins del marc del contracte de serveis de suport.
- Els serveis gestionats que haurà oferir l'adjudicatari seran en el següent format:
 - 24x7 per a la plataforma de Cisco Call Manager
 - 8x5 per al software de gestió i anàlisi de trucades

6.5. Formació

Serà responsabilitat de l'adjudicatari formar al personal de SSJRBC en les noves tecnologies i plataformes tecnològiques que siguin implantades, en cas que apliqui, per garantir un coneixement bàsic sobre les seves característiques i funcionament així com en aquells processos operatius i de gestió que requereixin la participació del personal.

Els licitadors indicaran en les seves propostes el pla de formació a impartir inclòs en la seva proposta detallant: cursos, participants, metodologia, calendari, continguts, etc.

El pla de formació haurà de ser aprovat per SSJRBC, que serà l'encarregat d'establir les directrius pel disseny del pla de formació definitiu del personal, així com coordinar el mateix. La formació es realitzarà abans de la posada en marxa dels serveis en horaris, grups i format convingut.

6.6. Manteniments

- Requereix tenir actiu contracte de manteniment amb el fabricant en tot l'equipament subministrat per l'adjudicatari durant la vigència del contracte.
- L'adjudicatari haurà d'entregar la documentació on s'acredita que l'equipament està al corrent de pagament de manteniment.

6.7. Llicenciament

- L'oferta haurà d'estar dimensionada per a cobrir les llicències en tota la durada del contracte.

6.8. Regulació de procés de relleu per canvi d'adjudicatari. Devolució de servei.

Per tal de no afavorir la posició dominant dels proveïdors que donen actualment els serveis objecte del contracte o per evitar que puguin realitzar un mal ús de la seva posició, tant en aquest procés de licitació com el que tindrà en la futura renovació en concursos posteriors, els proveïdors actualment implantats i els que en resultin elegits, pel fet de presentar-se al present concurs, accepten i estaran obligats a:

- Facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs en un termini màxim de 4 setmanes des de la seva sol·licitud.
- No dificultar el procés de canvi, ni degradar els ANS pactats.

En cas d'incompliment d'aquestes obligacions, SSJRBC podrà aplicar les següents penalitzacions, sense perjudici d'altres sancions derivades de les pèrdues de servei o econòmiques que es puguin derivar:

- 10% de la facturació mensual corresponent a la totalitat dels serveis contractats per SSJRBC del lot adjudicat per cada setmana de retard en facilitar la informació a "l'adjudicatari entrant".

SSJRBC podrà sol·licitar al proveïdor adjudicatari de la present licitació, amb antelació a la data de terminació del contracte, la continuïtat de la prestació dels serveis per un període pactat de fins a 6 mesos amb l'objectiu d'assegurar el traspàs global dels serveis.

6.9. Requeriments generals

Addicionalment als requeriments de cada servei, hi ha un conjunt de requeriments, vinculats no tant a les tecnologies sinó als serveis associats, que són comuns a tots els serveis, i que l'adjudicatari haurà de satisfer segons la següent relació de requeriments.

Actitud proactiva

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part de l'adjudicatari, és a dir, es desitja que l'adjudicatari dels serveis sigui un veritable soci tecnològic de SSJRBC. Això implica entre altres:

- Informar a SSJRBC de nous serveis que puguin ser d'interès o adients.
- Accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu.
- Totes les accions proactives hauran de ser notificades a SSJRBC.
- Informar a SSJRBC amb l'antelació suficient de la necessitat d'adequació de les infraestructures que puguin estar obsoletes i que donin suport als serveis, permetent i facilitant així la presa de decisions, sense que la informació rebuda suposi un compromís de cap tipus per part de SSJRBC.

Com a mínim amb una periodicitat anual, es realitzarà una reunió entre els responsables de SSJRBC i el adjudicatari, on l'adjudicatari presentarà un informe de nous serveis o millores en els disponibles aparegudes en el període, així com un informe de les millores o avantatges que aquestes representarien per a SSJRBC. Aquests informes no suposaran un compromís de cap tipus per part de SSJRBC. Aquesta reunió no substituirà les reunions periòdiques de seguiment dels serveis contractats establertes en els requeriments tècnics.

Obligacions de l'adjudicatari en seguretat

El proveïdor adjudicatari haurà de garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat dels serveis gestionats a SSJRBC mitjançant el compliment de les següents normes bàsiques:

- Complir amb els estàndards i polítiques de seguretat de SSJRBC.
- Garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació emmagatzemada.
- Informar a SSJRBC sobre la seva política de seguretat així com de la implementació i seguiment per part de la seva organització.
- Informar per escrit a SSJRBC tan aviat com es detectin riscos reals o potencials de seguretat en la seva xarxa o en l'equipament del client.
- Garantir que tota la informació transmesa per SSJRBC no és emmagatzemada, duplicada o interceptada, extrem a extrem en la seva xarxa.
- Accés a qualsevol equipament de xarxa i/o sistemes d'informació mitjançant un control d'accés lògic, garantint la restricció als usuaris autoritzats.
- Garantir l'estricta aplicació de les normes de seguretat per part del seu personal.
- Definir normes de seguretat que siguin respectades en tots els centres operatius, garantint la seva aplicació mitjançant controls periòdics i auditories realitzades per organitzacions externes.
- Executar totes les operacions de servei seguint procediments escrits que contemplin les normes de seguretat.

Degut a la importància dels serveis objecte del contracte, els adjudicataris hauran de garantir la confidencialitat de la informació i de les configuracions dels sistemes de SSJRBC als que donin servei així com el compliment de la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Els sotasignats declaren que, l'elaboració i la informació continguda en el present document així com els seus annexos ha sigut duta a terme d'acord amb el seu criteri tècnic i, segons el disposat a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Reus, amb data de signatura digital

Juli Ferrer Espax
Cap de tecnologies de la Informació i Comunicació
EDP Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp