

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CENTRALETA VIRTUAL PER AL CENTRE IDI – TELEDIAGNÒSTIC

1. OBJECTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és la contractació del servei pluriennal de centraleta virtual per gestionar les trucades i desviaments del servei de telediagnòstic, per a l'Institut de Diagnòstic per la Imatge (IDI, en endavant).

El servei que es busca contractar consisteix en una central telefònica virtual dissenyada per gestionar les trucades i redireccions en l'àmbit del telediagnòstic. Ha d'incloure funcions essencials com ara extensions, creació de locucions personalitzades, cues d'espera i un panell de gestió web intuïtiu. Destinada a facilitar el procés de telediagnòstic, la central telefònica oferirà flexibilitat en la configuració de calendaris i horaris.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei ha d'incloure els següents elements:

1. Centraleta virtual PBX que inclogui:

- Hosting: El proveïdor ha d'oferir serveis d'allotjament per a la central virtual, garantint la disponibilitat i seguretat de la plataforma.
- Configuració: Inclou la posada en marxa i personalització de la central segons els requisits específics de l'organització.
- Manteniment 8x5: Suport tècnic disponible durant l'horari laboral (8 hores al dia, 5 dies a la setmana) per resoldre problemes menors i realitzar actualitzacions.
- Extensions amb funcionalitat completa: S'esperen 150 extensions telefòniques amb totes les funcionalitats necessàries per a l'operació eficient de l'empresa.
- Canales de veu IP: Capacitat per gestionar trucades simultànies utilitzant tecnologia de Veu sobre IP.
- Números nòmades per centraleta: Assignació d'un número nòmada identificador del servei i un número nòmada addicional per a propòsits específics de la centraleta.
- Panell web per a administració PBX i Panell d'usuari: Accés a interfícies web que permetin la gestió i administració tant a nivell global com a nivell d'usuari individual.

2. Dos números nacionals addicionals

Oferir dos números de telèfon addicionals amb codi nacional espanyol per cobrir necessitats específiques.

3. Suport tècnic 7x24h

Suport tècnic disponible les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, per atendre problemes crítics i urgències fora de l'horari laboral estàndard.

4. Trucades a números de telèfon mòbil

El servei ha d'incloure trucades a números de telèfon mòbil, amb un mínim de 2500 minuts.

5. Serveis avançats portal web, 2a plataforma

Centraleta al núvol que proporciona un conjunt de serveis avançats a través d'un portal web secundari, que pot incloure funcions addicionals i eines de gestió, com ara, el desviament sobre els mòbils.

3. CLÀUSULES D'OBLIGAT COMPLIMENT DEL SERVEI

A continuació s'especifiquen els criteris mínims. Es considerarà que els següents criteris seran motiu d'exclusió en cas de no complir un o més d'ells.

Haurà de completar-se amb un SI/NO del compliment de l'exclusió i la pàgina de l'oferta on estigui documentat aquest compliment. Si no figura correctament completada la columna "Índex" serà considerat motiu d'exclusió. (Annex I).

Nota: en la columna "Requeriments" s'indica si és característica d'exclusió o criteri d'adjudicació amb el valor màxim, en la columna "dada", l'empresa indicarà si /no o la dada demanada i a la columna "Índex", cal indicar la ubicació exacta a la documentació aportada (full, apartat, etc.) on es troben les característiques tècniques així com, si es requereix, el servei tècnic i les condicions de manteniment.

2.1 Annex I –Criteris Mínims.

Requeriments/Puntuació màx	Prestacions tècniques i funcionals	Dada	Índex
	Criteris mínims		
Exclusió	S'ha d'oferir serveis d'allotjament per a la central virtual, garantint la disponibilitat i seguretat de la plataforma.		
Exclusió	Posada en marxa i personalització de la central segons els requisits específics de l'organització.		
Exclusió	Suport tècnic disponible durant l'horari laboral (8 hores al dia, 5 dies a la setmana) per resoldre problemes, realitzar actualitzacions i mantenir el sistema operatiu.		
Exclusió	S'esperen 150 extensions telefòniques amb totes les funcionalitats necessàries per a l'operació eficient de l'empresa.		
Exclusió	Capacitat per gestionar trucades simultànies utilitzant tecnologia de Veu sobre IP.		
Exclusió	Assignació d'un número nòmada identificador del servei i un número addicional per a propòsits específics de la centraleta.		
Exclusió	Accés a interfícies web que permetin la gestió i administració tant a nivell global com a nivell d'usuari individual.		
Exclusió	Oferir dos números de telèfon addicionals amb codi nacional espanyol per cobrir necessitats específiques.		
Exclusió	Suport tècnic disponible les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, per atendre problemes crítics i urgències fora de l'horari laboral estàndard.		
Exclusió	El servei ha d'incloure un paquet de minuts destinats a trucades a números de telèfon mòbil, amb un límit mínim de 2500 minuts.		
Exclusió	Proporciona un conjunt de serveis avançats a través d'un portal web secundari, que pot incloure funcions addicionals i eines de gestió.		

4. CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT

Les dades a les quals s'hagi tingut accés durant la realització dels treballs, seran considerades, a tots els efectes, de caràcter confidencial, essent d'aplicació el que la llei ha establert per l'ús d'aquest tipus d'informació, i hauran de lliurar-se en la seva integritat a l'IDI, o bé certificar la seva total destrucció.

Les dues parts s'obliguen a tractar de manera confidencial i a no divulgar a tercers les dades, la documentació i la informació de l'altre part. Els deures de secret i no difusió subsistiran fins i tot quan hagin finalitzat les relacions contractuals mútues.

L'adjudicatari es compromet a guardar el més absolut secret sobre tota la informació a la qual tingui accés, especialment la de caràcter personal, i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'IDI. Aquest compromís afecta tant a les dades que estan en documents en paper, com en qualsevol

altre tipus de suport, així com aquelles que s'obtinguin per mitjans telemàtics. En cap cas es podrà copiar, utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec o cedir a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, les dades o els arxius.

De la mateixa manera, i en el que respecta a la informació que cadascuna de les parts rebi de l'altre com "Informació confidencial", les dues parts es comprometen mútuament a retornar-la, esborrar-la o destruir-la, de la manera que indiqui l'altre part per escrit i sigui quin sigui el mitjà en el que esta enregistrat.

L'adjudicatari es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'IDI, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'IDI degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

5. ANNEXES

5.1 Annex I – Criteris mínims

S'adjunta Annex I en format Excel a través de la plataforma electrònica.

5.2 Annex II – Criteris valorables

S'adjunta Annex II en format Excel a través de la plataforma electrònica.

5.3 Annex III. Oferta econòmica

S'adjunta Annex II en format Excel a través de la plataforma electrònica.

Signat

Norbert Nebra Riera
Coordinació de l'àrea de planificació i organització de tecnologies i sistemes
Direcció de Tecnologies i Sistemes