

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de Dades Corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres de la GAPIC de Barcelona Ciutat

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

INDEX

1. Objecte del contracte
2. Òrgan de contractació
3. Abast de la contractació
4. Descripció del servei de manteniment
 - 4.1 Preventiu
 - 4.2 Correctiu
 - 4.3 Administració
 - 4.4 Actualització i modernització
5. Característiques bàsiques del servei de manteniment
 - 5.1 Manteniment programat
 - 5.2 Temps de resposta i de resolució
 - 5.2.1 Gravetat alta
 - 5.2.2 Gravetat mitjana
 - 5.2.3 Gravetat baixa
 - 5.3 Prestació del servei per a la realització del manteniment
 - 5.4 Elaboració d'informes
6. Obligacions del contractista
7. Lots
8. Documentació econòmica
9. Documentació tècnica
10. Condicions especials d'execució
11. Període de contractació
12. Import de licitació
 - 12.1 Manteniment de les extensions existents
 - 12.2 Cost del SPS amb el fabricant Alcatel per als terminals actuals
 - 12.3 Creixement vegetatiu de terminals OMNIVISTA
 - 12.4 Creixement vegetatiu de canals de connexió TRUNK-SIP
 - 12.5 Resum i totals
13. Facturació
14. Annex I: Taules de Pressupostos

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

- 15. Annex II: Programari de Gestió de Trucades Perdudes
 - 15.1 Objectiu
 - 15.2 Funcionalitats
 - 15.3 Cua de trucades (Call Queue)
 - 15.3.1 Servei de retrucada
 - 15.3.2 Un mateix número de telèfon per a totes les trucades independentment des d'on es realitzi la tasca
 - 15.3.3 Menú interactiu flexible
 - 15.3.4 Enquesta de satisfacció

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present plec de condicions tècniques és el contracte de manteniment integral de les infraestructures del servidor de comunicació de veu instal·lat en Centres de Processament de dades corporatius (núvol privat), a més dels equipaments, Media-Gateways (MG) distribuïdes pels centres d'atenció primària que formen part de la GAPIC de Barcelona Ciutat

El conjunt d'Infraestructures gestiona 48¹ cues de trucades de 51 edificis de manera integrada i per portar-ho a terme disposa de diferent programari integrat d'Alcatel, d'Issabel(Asterisk) i desenvolupament propi. En l'annex I, trobareu especificacions de la gestió global de les cues que cal disposar per complir en el plec de contractació.

Aquest plec de condicions està adreçat a aconseguir els següents objectius:

- Reduir els costos actuals optimitzant l'aplicació de les noves tecnologies que s'han incorporat en l'oferta de les empreses de serveis de telecomunicacions.
- Millorar els actuals nivells de servei en tots els conceptes en els quals es mesurarà la qualitat oferta de:
 - Assessorament tècnic en nous productes i serveis.
 - Provisió i administració dels serveis.
 - Paràmetres de qualitat del servei de telecomunicacions.
 - Disponibilitat del servei de telecomunicacions.
 - Resposta a avaries, diferenciant entre avaries molt greus, greus i lleus.
 - Facturació.
 - Lliurament d'informes.
 - Personal per a coordinació de serveis.
- Incorporar noves funcionalitats tècniques optimitzant el canvi i reducció de les MG.
- Realitzar tots aquells canvis (nous edificis o mòduls, situacions de contingència, modernització dels terminals, etc), que se sol·licitin durant l'execució del contracte.

¹ Encara que la telefonia dona suport a 51 edificis, realment es gestionen 48 cues de trucada. Hi ha tres edificis que son annexes d'edificis principals, per tant, s'han fixat 48 centres de cost

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

2. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

L'òrgan de contractació son els gerents de la GAPiC de Barcelona Ciutat.

3. ABAST DE CONTRACTACIÓ

L'abast de contractació del servei de manteniment inclourà les actuacions correctives, preventives i els serveis d'administració i actualització necessaris pel funcionament òptim del maquinari ALCATEL dels diferents edificis de les GAPiC. Així com la gestió de l'arquitectura combinada ALCATEL(Física) – Issabel: Asterisk(Virtual) del nucli del núvol privat. A més a més, del manteniment i desenvolupament de millores del programari de gestió de trucades perdudes desplegat en la PBX Virtual.

La totalitat dels edificis de la Gerència respecte d'aquest manteniment, depenen d'una arquitectura i topologia en un núvol privat format per la integració de tres servidors virtuals de comunicació:

- Dos nodes (un de Backup), Appliance Server R12 que gestionen el maquinari Alcatel.
- Un altre node virtual Asterisk (Issabel) desplegat per a suportar un programari de gestió de trucades perdudes integrat amb els primer, tots dos disposats en un núvol privat e interconnectat.

Aquesta topologia divideix els edificis en tres tipus segons maquinari i complexitat.

1. Nodes Tipus 1: **Crítics** amb enllaços, Media Gateways² i terminals de totes les tecnologies: analògics, digitals, VoIP, Softphones i Clients Rainbow.
2. Nodes Tipus 2: **Mitjans** amb Media Gateways, sense enllaços i terminals de totes les tecnologies.
3. Nodes Tipus 3: **Bàsics** només amb terminals VoIP, Softphones i Clients Rainbow

Durant el contracte i deguts als canvis que es vagin sol·licitant (modernització del terminals), els nodes mitjans desapareixen i els nodes crítics es simplifiquen.

La següent imatge mostra la topologia definida en aquests moments:

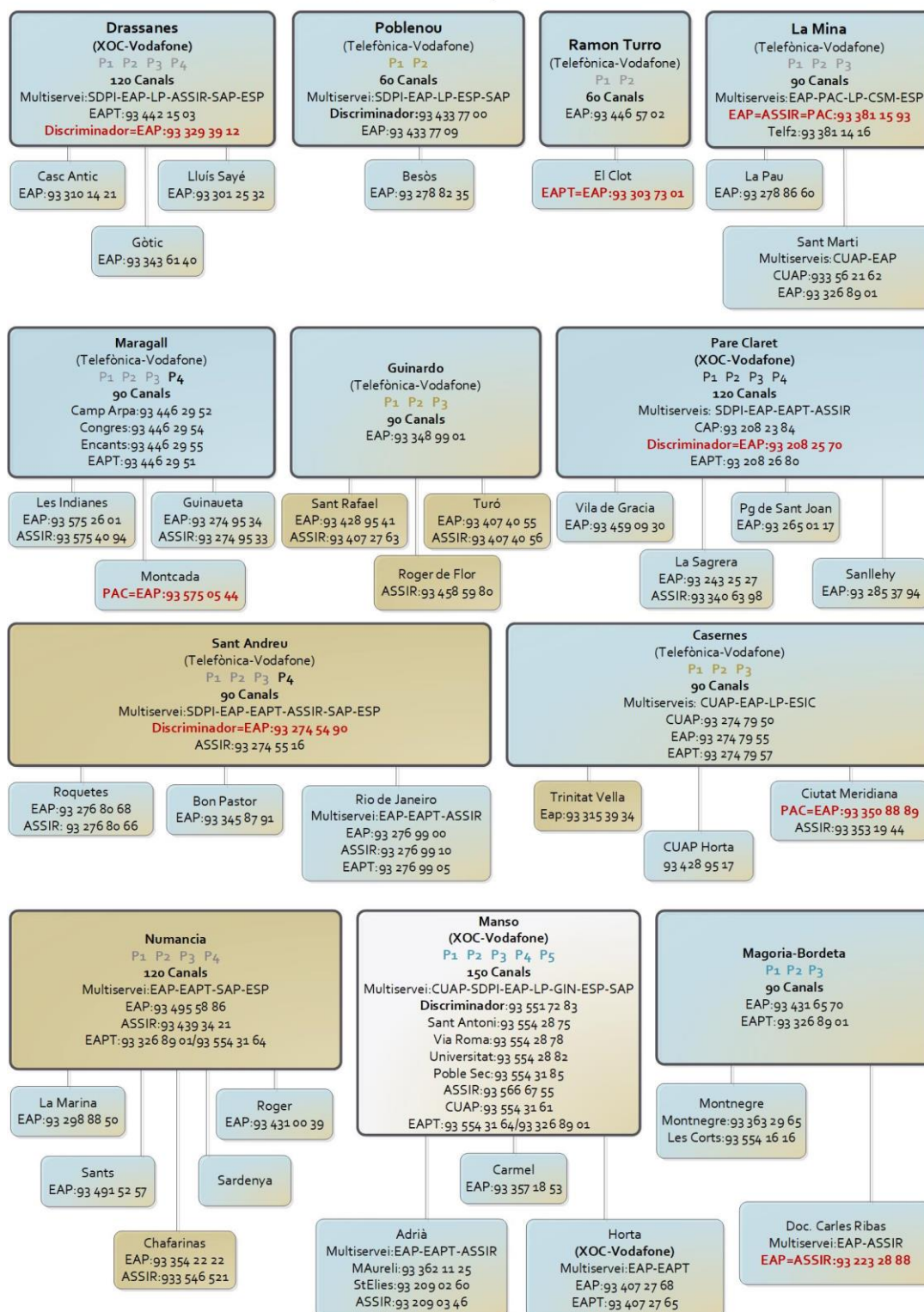
² MG (Media Gateway): xassís OXO i OXE d'Alcatel, sense CPU integrades amb el servidor per targetes de comunicacions SIP.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

Distribució de Primaris per Centres



Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

Nodes Tipus – 1

Aquest primer tipus inclou les MG del fabricant Alcatel models OmniPCX Office (OXO i OXE) que son nodes de comunicació.

L'oferta tècnica i econòmica ha d'incloure el manteniment del maquinari així com la connexió alhora dels següents edificis crítics amb els dos nodes del servidor Appliance Server R12 i amb el proveïdor de telefonia vigent segons contracte actiu del CTTI.

Nodes Crítics amb MG (OXO)					
GCp	CECO	Centres	Xassís	Accessos	Targeta VoIP
Z10	EDI0002905	R. Turró	MG	2 Primaris	GD-3 Board
Z10	EDI0003339	Poblenou	MG	2 Primaris	GD-3 Board
Z12	EDI0003318	Pare Claret	MG	4 Primaris	GD-3 Board
Z13	EDI0003332	Sant Andreu	MG	4 Primaris	GD-3 Board
Z10	EDIN000103	La Mina	MG	2 Primaris	GD-3 Board
Z12	EDIN000092	Guinardo	MG	2 Primaris	GD-3 Board
Z11	EDIN000089	Magoria Bordeta	MG	3 Primaris	GD-3 Board
Z13	EDIN000074	Casernes	MG	3 Primaris	GD-3 Board
Nodes Crítics amb MG (OXE 4400)					
Z10	EDI0003294	Drassanes	MG	4 Primaris	INT IP2 Board ³
Z11	EDI0003298	Manoso	MG	5 Primaris	INT IP2 Board
Z11	EDI0003305	Numància	MG	4 Primaris	INT IP2 Board
Z12	EDI0003634	Maragall	MG	4 Primaris	INT IP2 Board

Nodes Tipus – 2

El segon grup de tipus mitjà inclou 31 Media Gateway models OXO (OmniPCX Office RCE Large). Aquests dispositius permeten la interconnexió de terminals analògics i digitals mitjançant targetes SLI, UAI i MIX.

L'oferta tècnica i econòmica ha d'incloure el manteniment del maquinari així com la connexió dels següents edificis crítics amb els dos nodes del servidor Appliance Server R12.

³ Targeta de comunicacions, xarxa per SIP, Alcatel ACT Crystal Media Gateway INTIP IP2

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

Nodes intermedis

GCp	CECO	Centres	Xassís	Accessos	Targeta VoIP
Z10	EDI0000230	Dr. Ll. Sayé	MG	No	GD-3 Board ⁴
Z10	EDI0005379	Gòtic	MG	No	GD-3 Board
Z10	EDI0005116	Casc Antic	MG	No	GD-3 Board
Z10	EDI0005551	Besós Mar	MG	No	GD-3 Board
Z10	EDI0006942	El Clot nou	MG	No	GD-3 Board
Z10	EDI0003344	La Pau	MG	No	GD-3 Board
Z12	EDI0002148	Sanllehy	MG	No	GD-3 Board
Z12	SD039RFLOR	ASSIR Roger de Flor	MG	No	GD-3 Board
Z12	EDI0003299	Sant Joan	MG	No	GD-3 Board
Z12	EDI0006732	La Sagrera	MG	No	GD-3 Board
Z11	EDI0003307	Carles Ribes	MG	No	GD-3 Board
Z11	EDI0003310	Sants-Serra i Arola	MG	No	GD-3 Board
Z11	EDI0003401	Adrià	MG	No	GD-3 Board
Z11	EDIN000110	Roger	MG	No	GD-3 Board
Z11	EDI0006778	La Marina	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDI0001580	Bon Pastor	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDI0003325	El Carmel	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDI0003326	Horta	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDI0003328	Guineueta	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDI0003338	Chafarinas	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDI0003395	Sant Rafael	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDI0003693	Rio de Janeiro	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDI0005272	Roquetes	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDI0006127	Turo De la Peira	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDIN000064	Trinitat Vella	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDI0003256	Moncada i Reixac	MG	No	GD-3 Board
Z13	EDI0006299	Les Indianes	MG	No	GD-3 Board
Z15	EDIN000035	CUAP Horta	MG	No	GD-3 Board
Z11	EDIN000036	Montnegre	MG	No	GD-3 Board
Z12	EDIN000102	Vila de Gràcia	MG	No	GD-3 Board
Z10	EDI0003341	St Marti	MG	No	GD-3 Board

⁴ Alcatel OmniPCX Office GD-3 Gateway Driver Processing Unit Module

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

Nodes Tipus – 3

El tercer tipus mitjà inclou set edificis que només disposen de terminals VoIP i softphones.

Nodes simples					
GCp	CECO	Centres	Xassís	Accessos	Targeta VoIP
Z13	EDI0003582	Ciutat Meridiana	No	No	No
Z16	EDI0003450	Sardenya	No	No	No
Z12	EDIN000118	Mòduls Pg. Sant Joan	No	No	No
Z10	EDIN000120	Annex Gòtic. Espai APROP	No	No	No
Z12	EDIN000135	Annex La Sagrera	No	No	No
Z16	GE17000000	Espai Gerències (Pere Virgili)	No	No	No
Z16	EDIN000056	Espai Gerències (CC)	No	No	No
Z10	SA051EVANG	UF-Evangèlic	No	No	No

4. DESCRIPCIONS DEL SERVEI DE MANTENIMENT

4.1 Preventiu:

Per als equips dels dos primers tipus d'edifici (estiguin o no en garantia), aquest manteniment ha d'incloure comprovacions periòdiques de cadascun dels components per tal d'evitar l'existència d'avaries i en qualsevol cas, minimitzar el temps de resolució d'aquestes. Es demana una periodicitat de revisions de com a màxim de sis mesos.

Aquest servei haurà d'incloure:

- Revisió del seu estat i comprovació d'enllaços en el cas dels nodes crítics.
- Comprovació de l'estat i neteja física de les fonts d'alimentació, bateries i ventiladors.
- Substitució dels possibles elements defectuosos que se'n puguin detectar
- Enviament a la direcció TIC de la Gerència de l'informe de la revisió, com a màxim, dins dels deu dies següents de la seva realització.

4.2 Correctiu:

Aquest manteniment inclourà:

- Servei per a l'atenció de les incidències.
- Diagnòstic i resolució remot o in situ de les avaries que es puguin produir tant al software com al hardware.
- Substitució i/o reparació de l'equipament avariats.
- Material, mà d'obra i en cas necessari, el desplaçament.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

4.3 Administració:

En els nodes tipus -1 crítics, dotats dels enllaços Primaris i que disposen de xassís MG, el servei de manteniment inclourà tots els canvis de maquinari i configuració que es requereixi respecte a la parametrització dels enllaços, inclosos canvis en la tecnologia dels mateixos. Així com les modificacions i actualitzacions de maquinari i programari que siguin necessàries per a la connectivitat de tots els terminals siguin analògics, digitals, discriminadors o bústies de veu. A més a més dels canvis de configuració resultant de la progressiva actualització a terminals de tecnologia VoIP siguin físics o virtuals.

Pels nodes tipus -2 mitjans, que disposen de xassís MG, aquest manteniment ha d'incloure els canvis, modificacions i actualitzacions de maquinari i programari que siguin necessaris tant per a la gestió del dia a dia, com per a garantir la connectivitat dels tots els terminals: analògics, digitals, bústies de veu i discriminadors. Així com el canvis de configuració derivats de la incorporació de terminals de noves tecnologies VoIP sigui físics o virtuals: softphones o WEBphones.

En relació als nodes tipus -3 actualment sense xassís i qualsevol seu sigui vella o de nova creació que no disposi de Media-Gateways, el contracte s'adreçarà a la gestió integral del manteniment del terminals siguin físics o virtuals.

Respecte al servidor de comunicació central, requerirà tots els canvis de configuració i de programació que calguin per mantenir els circuits d'entrada i sortida de trucades i que comprenen les actuacions següents:

- Altes, baixes i modificacions de les configuracions d'extensions, discriminadors, usuaris i bústies de veu.
- Modificacions de les configuracions dels grups de salt, discriminadors i missatgeries.
- Manteniment i modificacions de les configuracions de les aplicacions que integren el sistema. Incloses les integracions amb altres programari com el Directori Actiu de Gerència o el servidor Rainbow d'Alcatel en el núvol.
- Consultes tècniques sobre funcionalitats de les aplicacions i suport en el desenvolupament d'eines de control de l'activitat.

Respecte al programari de gestió de trucades perdudes ha d'incloure:

- Altes, baixes i modificacions de les configuracions d'extensions assignades a la gestió d'aquestes trucades.
- Modificacions de les configuracions en la gestió de campanyes.
- Manteniment i modificacions o millores en la Interface de la aplicació que integra aquest sistema.
- Manteniment i suport del Sistema Base Issabel:Asterisk (Maquina Virtual), que suporta aquest programari
- Consultes tècniques sobre les funcionalitats de l'aplicació i suport en el desenvolupament d'eines de control de l'activitat.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

Els requeriments es troben detallats a l'annex I.

4.4 Actualització i modernització:

Aquest servei ha d'incloure:

- Instal·lació de les noves versions i/o actualitzacions del Programari Alcatel de manera que els servidor Appliance Server R12, estigui sempre al dia i amb les màximes prestacions.
- Instal·lació de les noves versions del programari Alcatel, inclòs connectivitat amb Rainbow o altres enllaços despleats.
- Desplegament de nous enllaços SIP segons nou contracte del CTTI amb el proveïdor Vodafone i substitució de Primaris per aquest enllaços.
- Treure les Media Gateways dels nodes mitjans o tipus – 2 que siguin necessàries degut al desplegament d'altres projectes como els dels Teseo que requereixen simplificació dels RACKS de telecomunicacions.
- Incloure la Integració del sistema amb el Directori Actiu de la Gerència i si fos possible⁵ amb el programari corporatiu eCAP.

5. CARACTERISTIQUES BÀSIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT

La qualitat del servei de manteniment requereix l'aplicació dels paràmetres de manteniment programant, temps de resposta i de resolució de les avaries o incidències adequat a la gravetat de les mateixes.

5.1 Manteniment programat

El temps per a efectuar les tasques d'administració segons el punt 4.3 serà 24 hores per a tots els casos, excepte en les consultes tècniques sobre funcionalitats de les aplicacions, que serà de 48 hores.

5.2 Temps de resposta i de resolució

Determinat per la gravetat de les incidències següents :

5.2.1 Gravetat alta

Temps màxim 4 hores i contempla aquestes situacions:

- Degradació i/o in disponibilitat del sistema
- Processador Central fora de servei
- Degradació de la capacitat de processament de trucades

⁵ En funció de la capacitat de desenvolupament i planificació de la Oficina de eSalut.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

- . Majoria d'enllaços troncats fora de servei
- . Inicialitzacions freqüents. S'entén una o més al dia

5.2.2 Gravetat mitjana

Temps màxim 8 hores i contempla:

- . Errors de programari o problemes de hardware que afectin de manera directa i continuada al servei
- . Bloquejos o saturacions greus d'enllaços troncats
- . Fora de servei un 20% de les extensions del centre
- . Desactivacions freqüents. S'entén una o més al dia

5.2.3 Gravetat Baixa

Temps màxim 24 hores i contempla aquestes situacions:

- . Incomunicació o qualitat defectuosa de la mateixa en un grup d'usuaris inferior al 20% de la totalitat
- . Incidència en el sistema de bústia de veu
- . Incidència en el sistema de gestió
- . Canvis de programació, com poden ser altes, baixes o modificacions tant d'extensions com de perfils d'usuari, bústia de veu i aplicacions
- . Consultes sobre funcionalitats en ús o sol·licituds d'incorporació de noves funcionalitats

5.2.4 Prestació del servei per a la realització del manteniment

Pel desenvolupament del servei contractat l'adjudicatari haurà de complir amb els requisits bàsics següents:

- . Disposarà d'un Centre d'Atenció al Client del tipus 7 x 24h els 365 dies de l'any. Aquest centre tindrà tota la informació del client, tant de dades administratives com tècniques
- . Gestionarà la recepció de totes les incidències via telefònica i per correu electrònic, verificarà la resolució de la incidència amb l'usuari.
- . Actuarà davant d'una incidència de qualsevol tipus de forma protocol·litzada i donarà el servei de suport directe amb el fabricant per tal de garantir la continuïtat del sistema en avaries i versions correctives del software.
- . Disposarà d'un registre d'incidències i un històric de les mateixes.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

- Actuarà remotament o físicament en centre origen de la incidència, En aquest cas els responsables de la Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat de Barcelona Ciutat facilitarà l'accés lliure, segur i ràpid.
- Desplegar la integració dels servidors de veu amb el Appliance server de la Gerència durant el període del contracte de manteniment.

El servei contractat inclourà totes les despeses de material, mà d'obra, desplaçaments i d'altres.

5.2.5 Elaboració d'informes

L'empresa adjudicatària haurà de presentar informes trimestrals d'explotació incloent:

- Peticions avaries i incidències realitzades, estat de compliment i/o, previsions per a la seva finalització.
- Relació de canvis, altes, baixes i modificacions complimentades en el període i inserides en el directori
- Relació d'incidències, tipologia, temps de resolució

Tots els informes es lliuraran en paper i en suport electrònic amb format gestionable per facilitar l'explotació de la informació per part de l'Àrea d'Activitat de Gestió de Sistemes d'Informació i Comunicació de la Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat de Barcelona Ciutat.

6. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

L'empresa adjudicatària ha de complir i es compromet a :

- Representarà a la GAPIC de Barcelona Ciutat, en les reclamacions de les avaries relacionades amb intervencions d'altres empreses, quan les centrals telefòniques estiguin en període de garantia.
- Acreditarà el compliment de tota la normativa referent a Prevenció de Riscos Laborals
- Justificarà i facilitarà els certificats de formació i aptitud dels treballadors assignats a les GAPIC de Barcelona Ciutat per al compliment del servei contractat.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

- L'empresa deurà d'acreditar que en plantilla disposa de treballadors certificats en ACSE⁶ (OXE), ACFE⁷ (OXE) i ACPS⁸ (OXE) amb la finalitat de garantir la operativa del servei, donat que el parc de l'equipament i l'operativa és d'alta cripticitat.
- Disposar d'un programari web, per poder consultar l'estat de les incidència i peticions així com poder fer el seu seguiment i control. Que alhora ofereixi la informació necessària per avaluar els temps de resposta segons els nivells de prioritat definits en el plec.
- Disposar com a mínim d'un vehicle propi o contractat.

7. LOTS

S'ha fet un únic lot, no hi ha possible divisió entre proveïdors. Donat que:

- El proveïdor gestionarà una única centraleta que dona servei a 51 edificis.
- Les activitats de suport que pugui sol·licitar el proveïdor al fabricant ALCATEL respecte del manteniment del maquinari i el programari de la centraleta, estan vinculades per un contracte anomenat Solution Premier Service (SPS). Aquest contracte és per centraleta i per proveïdor.
- El seguiment i la traçabilitat de les incidències han d'estar vinculades a un únic proveïdor si no és impossible mantenir la coherència i el flux dels circuits de telefonia dels edificis.
- El control de l'accés a les eines de gestió de la Centraleta en el núvol, només es operatiu si el gestiona un únic proveïdor. Cal tenir en compte els criteris i mesures del control de credencials que ens demana l'ENS i la LOPD pels programaris de l'ICS.

8. DOCUMENTACIÓ ECONÒMICA

Les ofertes econòmiques es presentaran obligatòriament en els models que s'indiquen en el Plec de clàusules administratives particulars (PCAP) i en els annexos corresponents.

9. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA

Caldrà que la empresa presenti una memòria tècnica anual de l'estat dels equipaments, des de les Media Gateway (MG), fins als terminals digitals obsolets que cal canviar per a complir amb els requeriments tècnics dels nous projectes assistencials. La memòria deuria de detallar

⁶**ACSE (Alcatel-Lucent Certified System Expert)**: és un dels nivells tècnics més alts oferts per Alcatel-Lucent Enterprise (ALE). Acredita les competències d'enginyers i tècnics per a dissenyar, instal·lar, configurar i mantenir solucions de comunicació i xarxes de l'empresa, com OmniPCX Enterprise.

⁷**ACFE (Alcatel-Lucent Enterprise Certified Field Expert)** per a OmniPCX Enterprise (OXE) és una acreditació tècnica oficial dissenyada per a enginyers de camp encarregats de la instal·lació, configuració i manteniment dels sistemes de comunicació OXE.

⁸**ACPS (Alcatel-Lucent Certified Presales Specialist)** per a OXE (OmniPCX Enterprise) és una credencial tècnica i comercial atorgada per Alcatel-Lucent Enterprise (ALE) que avala als enginyers i professionals de prevenda per a dissenyar, configurar i cotitzar solucions de comunicació complexes basades en OXE.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

modificacions realitzades o que caldria realitzar en el maquinari i el programari. Aquesta memòria ha de servir de control tant de la empresa com de la direcció TIC del seguiment del contracte. Ja que, l'empresa necessita el suport de l'Àrea TIC per a determinat processos d'integració d'equips en la xarxa ethernet dels edificis.

La memòria es pot completar amb els informes tècnics de les actuacions preventives que cal realitzar cada sis mesos.

10. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

Serà necessari que l'empresa disposi d'una pòlissa de responsabilitat civil mínima de 300.000€, aquesta pòlissa caldrà que estigui vigent durant tota la durada del contracte. En el cas d'ampliació d'aquest, la pòlissa ha d'estar vigent durant totes les pròrroques que calgui aplicar.

També serà necessari que el licitador disposi del contracte actiu amb el fabricant ALCATEL anomenat Solution Premier Service (SPS) durant tota la durada del contracte i si escau durant totes les pròrroques que calgui aplicar. Encara que el cost estigui repercutit en el pressupost és l'integrador qui es vincula amb el fabricant.

11. PERÍODE DE CONTRACTACIÓ

Període de 8 mesos, des del dia 1 de maig del 2026 fins al 31 desembre 2026, amb possibilitat de pròrroga anual fins a un total màxim de 48 mesos.

12. IMPORT DE LICITACIÓ

L'import de la oferta esta calculat en funció de quatre blocs:

12.1 Manteniment de les extensions existents

El cost del manteniment esta calculat partint del nombre d'extensions totals actives del servidor i es basa en un preu únic per qualsevol tipus d'extensió, aquest preu és de **0,5€/mes** i és el mateix per les extensions analògiques, extensió digitals i per les extensions renovades de VoIP, softphones o WEBphones (Rainbow). Aquest preu únic esta associat al fet que a mesura que s'actualitzen els terminals dels models analògics i digitals a VoIP que son més cars, eliminem maquinari de gestió MediaGateways (MG), fet que redueix el cost de manteniment.

12.2 Cost del SPS amb el fabricant Alcatel per als terminals actuals

S'ha afegit el cost del suport SPS (Solution Premier Service) que el fabricant ofereix al proveïdor i alhora al client. Actualment degut al augment de terminals creix fins arribar **81.249,30 €** sense IVA, preu establir a quatre anys prorratejat segons taules de cost de l'annex I del punt 13. Que a més a més inclourà el complement de suport a l'eina Omnivista.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

12.3 Creixement vegetatiu de terminals OMNIVISTA

Incorporem l'Ampliació o creixement previst durant 3 anys del sistema de gestió Omnivista 8770 actual del servidor de comunicacions Alcatel de ICS Barcelona Ciutat inclou:

- 750 llicències de usuari Omnivista
- 15 llicències de bústia de veu para usuari

Preu sense IVA: **2.400,00 €** i **2.904,00 €** amb IVA.

Aquest creixement ve donat per les peticions de nous llocs de treball al llarg de l'any.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIc de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

12.4 Resum i totals

Resum de totals del GAPIc

	Import 2026 (8 mesos)		Import 2027		Import 2028		Import 2029		Import 2030	
Descripció	Cost sense IVA	Cost amb IVA	Cost sense IVA	Cost amb IVA	Cost sense IVA	Cost amb IVA	Cost sense IVA	Cost amb IVA	Cost sense IVA	Cost amb IVA
Manteniment + SPS	32.453,86 €	39.269,17 €	40.555,86 €	49.072,59 €	40.555,86 €	49.072,59 €	40.555,86 €	49.072,59 €	40.555,86 €	49.072,59 €
Creixement Vegetatiu OMNIVISTA	533,33 €	645,33 €	800,00 €	968,00 €	800,00 €	968,00 €	800,00 €	968,00 €	800,00 €	968,00 €
Soft Trucades Perdudes	1.263,33 €	1.528,63 €	1.895,00 €	2.292,95 €	1.895,00 €	2.292,95 €	1.895,00 €	2.292,95 €	1.895,00 €	2.292,95 €
Total	34.250,52 €	41.443,13 €	43.250,86 €	52.333,54 €	43.250,86 €	52.333,54 €	43.250,86 €	52.333,54 €	43.250,86 €	52.333,54 €

Import sense IVA (1any + màxim 48 mesos pròrrogues)	Import amb IVA (1any + màxim 48 mesos pròrrogues)
207.253,96€	250.777,29 €

(sumatori import sense IVA 2026+2027+2028+2029+2030)

(sumatori import amb IVA 2026+2027+2028+2029+2030)

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

Resten pendents la renovació dels 50 terminals de les extensions dels circuits d'entrada de tots els serveis i aquest contracte ha d'incloure el suport a aquesta substitució .

L'oferta econòmica s'ajustarà als criteris de valoració d'adjudicació recollits en els plecs tècnics i econòmics, indicant l'import amb i sense IVA.

13. FACTURACIÓ

Per tal de validar l'evolució del procés de canvi de terminals obsolets, la presentació de factures serà semestral. En la factura s'haurà de detallar el nombre de terminals canviats.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

14. ANNEX I: TAULES DE PRESUPOSTOS

COST 8 mesos de 2026

GCp	CECO	Centres	Dig	Ana	Preu	CostAna	CostDig	Total	IP	Soft	Virtual	Total	Cost_R	Total M	Total A	T	SPS	Renove ⁹	Totals
Z10	EDI0005116	CAP Casc Antic	2	35	0,5 €	17,5 €	1,0 €	18,5 €	4	2	3	9	4,5 €	23,0 €	184,0 €	43	178,34 €	37	362,34 €
Z10	EDI0005379	CAP Gòtic	4	30	0,5 €	15,0 €	2,0 €	17,0 €	12	8	1	21	10,5 €	27,5 €	220,0 €	54	223,96 €	34	443,96 €
Z10	EDI0003294	CAP Drassanes	45	135	0,5 €	67,5 €	22,5 €	90,0 €	21	2	8	31	15,5 €	105,5 €	844,0 €	203	841,94 €		1.685,94 €
Z10	EDI0000230	CAP Lluís Sayé	8	52	0,5 €	26,0 €	4,0 €	30,0 €	0	2	2	4	2,0 €	32,0 €	256,0 €	62	257,14 €	60	513,14 €
Z10	EDI0002905	CAP Ramon Turró	11	87	0,5 €	43,5 €	5,5 €	49,0 €	1	2	1	4	2,0 €	51,0 €	408,0 €	101	418,90 €		826,90 €
Z10	EDI0003339	CAP Poble Nou	17	112	0,5 €	56,0 €	8,5 €	64,5 €	10	8	15	33	16,5 €	81,0 €	648,0 €	147	609,68 €		1.257,68 €
Z10	EDI0003344	CAP Sant Martí	0	62	0,5 €	31,0 €	0,0 €	31,0 €	42	1	3	46	23,0 €	54,0 €	432,0 €	105	435,49 €	62	867,49 €
Z10	EDI0003344	CAP La Pau	5	30	0,5 €	15,0 €	2,5 €	17,5 €	28	1	1	30	15,0 €	32,5 €	260,0 €	64	265,44 €	35	525,44 €
Z10	EDI0005551	CAP Besòs	15	44	0,5 €	22,0 €	7,5 €	29,5 €	1	4	2	7	3,5 €	33,0 €	264,0 €	64	265,44 €	59	529,44 €
Z10	EDI0006942	CAP El Clot	14	86	0,5 €	43,0 €	7,0 €	50,0 €	4	0	4	8	4,0 €	54,0 €	432,0 €	104	431,34 €		863,34 €
Z10	EDIN000103	CAP La Mina	0	75	0,5 €	37,5 €	0,0 €	37,5 €	55	2	2	59	29,5 €	67,0 €	536,0 €	132	547,47 €		1.083,47 €
Z11	EDI0003634	CAP Manso	97	232	0,5 €	116,0 €	48,5 €	164,5 €	59	0	10	69	34,5 €	199,0 €	1.592,0 €	388	1.609,23 €		3.201,23 €
Z11	EDI0003307	CAP Carles Ribas	8	32	0,5 €	16,0 €	4,0 €	20,0 €	0	0	2	2	1,0 €	21,0 €	168,0 €	40	165,90 €		333,90 €
Z11	EDI0006778	CAP La Marina	7	39	0,5 €	19,5 €	3,5 €	23,0 €	3	0	3	6	3,0 €	26,0 €	208,0 €	49	203,23 €		411,23 €
Z11	EDIN000089	CAP Bordeta	0	49	0,5 €	24,5 €	0,0 €	24,5 €	30	2	2	34	17,0 €	41,5 €	332,0 €	81	335,95 €		667,95 €
Z11	EDI0003310	CAP Sants	5	45	0,5 €	22,5 €	2,5 €	25,0 €	3	0	4	7	3,5 €	28,5 €	228,0 €	53	219,82 €	50	447,82 €

⁹ Renovació de terminals: estan definits tots els centres Tipus 2 i en vermell es van indicant els centres que es renoven durant l'any en curs. En vermell i verd els ja renovats. A sota trobem el total de renovacions per any.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

Z11	EDIN000110	CAP Roger	1	37	0,5 €	18,5 €	0,5 €	19,0 €	8	2	4	14	7,0 €	26,0 €	208,0 €	48	199,08 €		407,08 €
Z11	EDI0003298	CAP Numància	31	60	0,5 €	30,0 €	15,5 €	45,5 €	43	2	5	50	25,0 €	70,5 €	564,0 €	136	564,06 €		1.128,06 €
Z11	EDIN000036	CAP Montnegre	0	44	0,5 €	22,0 €	0,0 €	22,0 €	28	0	2	30	15,0 €	37,0 €	296,0 €	72	298,62 €		594,62 €
Z11	EDI0003401	CAP Adrià	14	64	0,5 €	32,0 €	7,0 €	39,0 €	8	0	3	11	5,5 €	44,5 €	356,0 €	86	356,68 €	78	712,68 €
Z12	EDI0003299	CAP P Sant Joan	4	29	0,5 €	14,5 €	2,0 €	16,5 €	14	0	1	15	7,5 €	24,0 €	192,0 €	47	194,93 €	33	386,93 €
Z12	EDI0003318	CAP Pare Claret	11	70	0,5 €	35,0 €	5,5 €	40,5 €	6	4	4	14	7,0 €	47,5 €	380,0 €	91	377,42 €		757,42 €
Z12	EDIN000102	CAP Vila de Gràcia	0	29	0,5 €	14,5 €	0,0 €	14,5 €	18	0	1	19	9,5 €	24,0 €	192,0 €	47	194,93 €		386,93 €
Z12	EDI0002148	CAP Sanllehy	8	44	0,5 €	22,0 €	4,0 €	26,0 €	0	0	3	3	1,5 €	27,5 €	220,0 €	52	215,67 €	52	435,67 €
Z12	EDI0006732	CAP La Sagrera	7	56	0,5 €	28,0 €	3,5 €	31,5 €	17	0	2	19	9,5 €	41,0 €	328,0 €	80	331,80 €	63	659,80 €
Z12	EDI0003305	CAP Maragall	32	118	0,5 €	59,0 €	16,0 €	75,0 €	3	0	1	4	2,0 €	77,0 €	616,0 €	153	634,57 €		1.250,57 €
Z12	EDIN000092	CAP Guinardó	0	51	0,5 €	25,5 €	0,0 €	25,5 €	27	0	4	31	15,5 €	41,0 €	328,0 €	78	323,50 €		651,50 €
Z12	SD039RFLOR	CAP Roger de Flor	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	12	1	2	15	7,5 €	7,5 €	60,0 €	13	53,92 €	11	113,92 €
Z13	EDI0003325	CAP Carmel	4	40	0,5 €	20,0 €	2,0 €	22,0 €	1	3	3	7	3,5 €	25,5 €	204,0 €	48	199,08 €		403,08 €
Z13	EDI0003395	CAP Sant Rafael	7	40	0,5 €	20,0 €	3,5 €	23,5 €	1	3	2	6	3,0 €	26,5 €	212,0 €	51	211,52 €	47	423,52 €
Z13	EDI0003326	CAP Horta	12	103	0,5 €	51,5 €	6,0 €	57,5 €	4	4	5	13	6,5 €	64,0 €	512,0 €	123	510,14 €		1.022,14 €
Z13	EDIN000035	CUAP Horta	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	36	0	0	36	18,0 €	18,0 €	144,0 €	36	149,31 €	36	293,31 €
Z13	EDI0006127	CAP Turó	6	61	0,5 €	30,5 €	3,0 €	33,5 €	2	0	2	4	2,0 €	35,5 €	284,0 €	69	286,18 €	67	570,18 €
Z13	EDI0003693	CAP Rio de Janeiro	10	87	0,5 €	43,5 €	5,0 €	48,5 €	6	4	2	12	6,0 €	54,5 €	436,0 €	107	443,78 €		879,78 €
Z13	EDI0003328	CAP Guineueta	20	32	0,5 €	16,0 €	10,0 €	26,0 €	11	0	1	12	6,0 €	32,0 €	256,0 €	63	261,29 €	52	517,29 €
Z13	EDI0005272	CAP Roquetes	23	20	0,5 €	10,0 €	11,5 €	21,5 €	1	6	3	10	5,0 €	26,5 €	212,0 €	50	207,37 €	43	419,37 €
Z13	EDI0003582	CAP C Meridiana	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	52	0	1	53	26,5 €	26,5 €	212,0 €	52	215,67 €		427,67 €
Z13	EDI0003338	CAP Chafarinas	16	64	0,5 €	32,0 €	8,0 €	40,0 €	0	0	4	4	2,0 €	42,0 €	336,0 €	80	331,80 €	80	667,80 €

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

Z13	EDI0001580	CAP Bon Pastor	4	64	0,5 €	32,0 €	2,0 €	34,0 €	3	2	1	6	3,0 €	37,0 €	296,0 €	73	302,77 €		598,77 €
Z13	EDIN000064	CAP Trinitat Vella	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	45	0	2	47	23,5 €	23,5 €	188,0 €	45	186,64 €	30	374,64 €
Z13	EDI0003332	CAP Sant Andreu	38	140	0,5 €	70,0 €	19,0 €	89,0 €	22	1	5	28	14,0 €	103,0 €	824,0 €	201	833,65 €		1.657,65 €
Z13	EDIN000074	CAP Casernes	0	62	0,5 €	31,0 €	0,0 €	31,0 €	35	6	4	45	22,5 €	53,5 €	428,0 €	103	427,19 €		855,19 €
Z13	EDI0003256	CAP Montcada	5	32	0,5 €	16,0 €	2,5 €	18,5 €	2	0	2	4	2,0 €	20,5 €	164,0 €	39	161,75 €	37	325,75 €
Z13	EDI0006299	CAP Les Indianes	8	33	0,5 €	16,5 €	4,0 €	20,5 €	0	0	1	1	0,5 €	21,0 €	168,0 €	41	170,05 €	41	338,05 €
Z16	EDI0003450	Sardenya	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	22	0	0	22	11,0 €	11,0 €	88,0 €	22	91,24 €		179,24 €
ZX2	EDIN000056	Balmes	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	86	0	0	86	43,0 €	43,0 €	344,0 €	86	356,68 €		700,68 €
ZX2	GE17000000	Pere Virgili	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	24	0	0	24	12,0 €	12,0 €	96,0 €	24	99,54 €		195,54 €
Z10	SA051EVANG	UF-Evangèlic	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	12	0	0	12	6,0 €	6,0 €	48,0 €	12	49,77 €		97,77 €
			499	2525		1.262,5 €	249,5 €	1.512,0 €	822	72	42	1027	513,5 €	2.025,5 €	16.204,0 €	3918	16.249,86 €	1007	77
																		930	

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIc de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

COST 2027

GCp	CECO	Centres	Dig	Ana	Preu	CostAna	CostDig	Total	IP	Soft	Virtual	Total	Cost_R	Total M	Total A	T	SPS	Renove	Total
Z10	EDI0005116	CAP Casc Antic	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	41	2	3	46	23,0 €	23,0 €	276,0 €	43	178,34 €	37	454,34 €
Z10	EDI0005379	CAP Gòtic	4	30	0,5 €	15,0 €	2,0 €	17,0 €	12	8	1	21	10,5 €	27,5 €	330,0 €	54	223,96 €	34	553,96 €
Z10	EDI0003294	CAP Drassanes	45	135	0,5 €	67,5 €	22,5 €	90,0 €	21	2	8	31	15,5 €	105,5 €	1.266,0 €	203	841,94 €		2.107,94 €
Z10	EDI0000230	CAP Lluís Sayé	8	52	0,5 €	26,0 €	4,0 €	30,0 €	0	2	2	4	2,0 €	32,0 €	384,0 €	62	257,14 €	60	641,14 €
Z10	EDI0002905	CAP Ramon Turró	11	87	0,5 €	43,5 €	5,5 €	49,0 €	1	2	1	4	2,0 €	51,0 €	612,0 €	101	418,90 €		1.030,90 €
Z10	EDI0003339	CAP Poble Nou	17	112	0,5 €	56,0 €	8,5 €	64,5 €	10	8	15	33	16,5 €	81,0 €	972,0 €	147	609,68 €		1.581,68 €
Z10	EDI0003344	CAP Sant Martí	0	62	0,5 €	31,0 €	0,0 €	31,0 €	42	1	3	46	23,0 €	54,0 €	648,0 €	105	435,49 €	62	1.083,49 €
Z10	EDI0003344	CAP La Pau	5	30	0,5 €	15,0 €	2,5 €	17,5 €	28	1	1	30	15,0 €	32,5 €	390,0 €	64	265,44 €	35	655,44 €
Z10	EDI0005551	CAP Besòs	15	44	0,5 €	22,0 €	7,5 €	29,5 €	1	4	2	7	3,5 €	33,0 €	396,0 €	64	265,44 €	59	661,44 €
Z10	EDI0006942	CAP El Clot	14	86	0,5 €	43,0 €	7,0 €	50,0 €	4	0	4	8	4,0 €	54,0 €	648,0 €	104	431,34 €		1.079,34 €
Z10	EDIN000103	CAP La Mina	0	75	0,5 €	37,5 €	0,0 €	37,5 €	55	2	2	59	29,5 €	67,0 €	804,0 €	132	547,47 €		1.351,47 €
Z11	EDI0003634	CAP Manso	97	232	0,5 €	116,0 €	48,5 €	164,5 €	59	0	10	69	34,5 €	199,0 €	2.388,0 €	388	1.609,23 €		3.997,23 €
Z11	EDI0003307	CAP Carles Ribas	8	32	0,5 €	16,0 €	4,0 €	20,0 €	0	0	2	2	1,0 €	21,0 €	252,0 €	40	165,90 €		417,90 €
Z11	EDI0006778	CAP La Marina	7	39	0,5 €	19,5 €	3,5 €	23,0 €	3	0	3	6	3,0 €	26,0 €	312,0 €	49	203,23 €		515,23 €
Z11	EDIN000089	CAP Bordeta	0	49	0,5 €	24,5 €	0,0 €	24,5 €	30	2	2	34	17,0 €	41,5 €	498,0 €	81	335,95 €		833,95 €
Z11	EDI0003310	CAP Sants	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	53	0	4	57	28,5 €	28,5 €	342,0 €	53	219,82 €	50	561,82 €
Z11	EDIN000110	CAP Roger	1	37	0,5 €	18,5 €	0,5 €	19,0 €	8	2	4	14	7,0 €	26,0 €	312,0 €	48	199,08 €		511,08 €
Z11	EDI0003298	CAP Numància	31	60	0,5 €	30,0 €	15,5 €	45,5 €	43	2	5	50	25,0 €	70,5 €	846,0 €	136	564,06 €		1.410,06 €
Z11	EDIN000036	CAP Montnegre	0	44	0,5 €	22,0 €	0,0 €	22,0 €	28	0	2	30	15,0 €	37,0 €	444,0 €	72	298,62 €		742,62 €
Z11	EDI0003401	CAP Adrià	14	64	0,5 €	32,0 €	7,0 €	39,0 €	8	0	3	11	5,5 €	44,5 €	534,0 €	86	356,68 €	78	890,68 €

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIc de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

Z12	EDI0003299	CAP P Sant Joan	4	29	0,5 €	14,5 €	2,0 €	16,5 €	14	0	1	15	7,5 €	24,0 €	288,0 €	47	194,93 €	33	482,93 €
Z12	EDI0003318	CAP Pare Claret	11	70	0,5 €	35,0 €	5,5 €	40,5 €	6	4	4	14	7,0 €	47,5 €	570,0 €	91	377,42 €		947,42 €
Z12	EDIN000102	CAP Vila de Gràcia	0	29	0,5 €	14,5 €	0,0 €	14,5 €	18	0	1	19	9,5 €	24,0 €	288,0 €	47	194,93 €		482,93 €
Z12	EDI0002148	CAP Sanllehy	8	44	0,5 €	22,0 €	4,0 €	26,0 €	0	0	3	3	1,5 €	27,5 €	330,0 €	52	215,67 €	52	545,67 €
Z12	EDI0006732	CAP La Sagrera	7	56	0,5 €	28,0 €	3,5 €	31,5 €	17	0	2	19	9,5 €	41,0 €	492,0 €	80	331,80 €	63	823,80 €
Z12	EDI0003305	CAP Maragall	32	118	0,5 €	59,0 €	16,0 €	75,0 €	3	0	1	4	2,0 €	77,0 €	924,0 €	153	634,57 €		1.558,57 €
Z12	EDIN000092	CAP Guinardó	0	51	0,5 €	25,5 €	0,0 €	25,5 €	27	0	4	31	15,5 €	41,0 €	492,0 €	78	323,50 €		815,50 €
Z12	SD039RFLOR	CAP Roger de Flor	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	12	1	2	15	7,5 €	7,5 €	90,0 €	13	53,92 €	41	143,92 €
Z13	EDI0003325	CAP Carmel	4	40	0,5 €	20,0 €	2,0 €	22,0 €	1	3	3	7	3,5 €	25,5 €	306,0 €	48	199,08 €		505,08 €
Z13	EDI0003395	CAP Sant Rafael	7	40	0,5 €	20,0 €	3,5 €	23,5 €	1	3	2	6	3,0 €	26,5 €	318,0 €	51	211,52 €	47	529,52 €
Z13	EDI0003326	CAP Horta	12	103	0,5 €	51,5 €	6,0 €	57,5 €	4	4	5	13	6,5 €	64,0 €	768,0 €	123	510,14 €		1.278,14 €
Z13	EDIN000035	CUAP Horta	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	36	0	0	36	18,0 €	18,0 €	216,0 €	36	149,31 €	36	365,31 €
Z13	EDI0006127	CAP Turó	6	61	0,5 €	30,5 €	3,0 €	33,5 €	2	0	2	4	2,0 €	35,5 €	426,0 €	69	286,18 €	67	712,18 €
Z13	EDI0003693	CAP Rio de Janeiro	10	87	0,5 €	43,5 €	5,0 €	48,5 €	6	4	2	12	6,0 €	54,5 €	654,0 €	107	443,78 €		1.097,78 €
Z13	EDI0003328	CAP Guineueta	20	32	0,5 €	16,0 €	10,0 €	26,0 €	11	0	1	12	6,0 €	32,0 €	384,0 €	63	261,29 €	52	645,29 €
Z13	EDI0005272	CAP Roquetes	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	44	6	3	53	26,5 €	26,5 €	318,0 €	50	207,37 €	43	525,37 €
Z13	EDI0003582	CAP C Meridiana	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	52	0	1	53	26,5 €	26,5 €	318,0 €	52	215,67 €		533,67 €
Z13	EDI0003338	CAP Chafarinas	16	64	0,5 €	32,0 €	8,0 €	40,0 €	0	0	4	4	2,0 €	42,0 €	504,0 €	80	331,80 €	80	835,80 €
Z13	EDI0001580	CAP Bon Pastor	4	64	0,5 €	32,0 €	2,0 €	34,0 €	3	2	1	6	3,0 €	37,0 €	444,0 €	73	302,77 €		746,77 €
Z13	EDIN000064	CAP Trinitat Vella	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	45	0	2	47	23,5 €	23,5 €	282,0 €	45	186,64 €	39	468,64 €
Z13	EDI0003332	CAP Sant Andreu	38	140	0,5 €	70,0 €	19,0 €	89,0 €	22	1	5	28	14,0 €	103,0 €	1.236,0 €	201	833,65 €		2.069,65 €
Z13	EDIN000074	CAP Casernes	0	62	0,5 €	31,0 €	0,0 €	31,0 €	35	6	4	45	22,5 €	53,5 €	642,0 €	103	427,19 €		1.069,19 €

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

Z13	EDI0003256	CAP Montcada	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	39	0	2	41	20,5 €	20,5 €	246,0 €	39	161,75 €	37	407,75 €
Z13	EDI0006299	CAP Les Indianes	8	33	0,5 €	16,5 €	4,0 €	20,5 €	0	0	1	1	0,5 €	21,0 €	252,0 €	41	170,05 €	41	422,05 €
Z16	EDI0003450	Sardenya	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	22	0	0	22	11,0 €	11,0 €	132,0 €	22	91,24 €		223,24 €
ZX2	EDIN000056	Balmes	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	86	0	0	86	43,0 €	43,0 €	516,0 €	86	356,68 €		872,68 €
ZX2	GE17000000	Pere Virgili	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	24	0	0	24	12,0 €	12,0 €	144,0 €	24	99,54 €		243,54 €
Z10	SA051EVANG	UF-Evangèlic	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	12	0	0	12	6,0 €	6,0 €	72,0 €	12	49,77 €		121,77 €
			464	2393		1.196,5 €	232,0 €	1.428,5 €	989	72	42	1194	597,0 €	2.025,5 €	24.306,0 €	3918	16.249,86 €	1007	167
																		763	

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIc de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

COST 2028

GCp	CECO	Centres	Dig	Ana	Preu	CostAna	CostDig	Total	IP	Soft	Virtual	Total	Cost_R	Total M	Total A	T	SPS	Renove	Total
Z10	EDI0005116	CAP Casc Antic	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	41	2	3	46	23,0 €	23,0 €	276,0 €	43	178,34 €	37	454,34 €
Z10	EDI0005379	CAP Gòtic	4	30	0,5 €	15,0 €	2,0 €	17,0 €	12	8	1	21	10,5 €	27,5 €	330,0 €	54	223,96 €	34	553,96 €
Z10	EDI0003294	CAP Drassanes	45	135	0,5 €	67,5 €	22,5 €	90,0 €	21	2	8	31	15,5 €	105,5 €	1.266,0 €	203	841,94 €		2.107,94 €
Z10	EDI0000230	CAP Lluís Sayé	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	60	2	2	64	32,0 €	32,0 €	384,0 €	62	257,14 €	60	641,14 €
Z10	EDI0002905	CAP Ramon Turró	11	87	0,5 €	43,5 €	5,5 €	49,0 €	1	2	1	4	2,0 €	51,0 €	612,0 €	101	418,90 €		1.030,90 €
Z10	EDI0003339	CAP Poble Nou	17	112	0,5 €	56,0 €	8,5 €	64,5 €	10	8	15	33	16,5 €	81,0 €	972,0 €	147	609,68 €		1.581,68 €
Z10	EDI0003344	CAP Sant Martí	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	104	1	3	108	54,0 €	54,0 €	648,0 €	105	435,49 €	62	1.083,49 €
Z10	EDI0003344	CAP La Pau	5	30	0,5 €	15,0 €	2,5 €	17,5 €	28	1	1	30	15,0 €	32,5 €	390,0 €	64	265,44 €	35	655,44 €
Z10	EDI0005551	CAP Besòs	15	44	0,5 €	22,0 €	7,5 €	29,5 €	1	4	2	7	3,5 €	33,0 €	396,0 €	64	265,44 €	59	661,44 €
Z10	EDI0006942	CAP El Clot	14	86	0,5 €	43,0 €	7,0 €	50,0 €	4	0	4	8	4,0 €	54,0 €	648,0 €	104	431,34 €		1.079,34 €
Z10	EDIN000103	CAP La Mina	0	75	0,5 €	37,5 €	0,0 €	37,5 €	55	2	2	59	29,5 €	67,0 €	804,0 €	132	547,47 €		1.351,47 €
Z11	EDI0003634	CAP Manso	97	232	0,5 €	116,0 €	48,5 €	164,5 €	59	0	10	69	34,5 €	199,0 €	2.388,0 €	388	1.609,23 €		3.997,23 €
Z11	EDI0003307	CAP Carles Ribas	8	32	0,5 €	16,0 €	4,0 €	20,0 €	0	0	2	2	1,0 €	21,0 €	252,0 €	40	165,90 €		417,90 €
Z11	EDI0006778	CAP La Marina	7	39	0,5 €	19,5 €	3,5 €	23,0 €	3	0	3	6	3,0 €	26,0 €	312,0 €	49	203,23 €		515,23 €
Z11	EDIN0000089	CAP Bordeta	0	49	0,5 €	24,5 €	0,0 €	24,5 €	30	2	2	34	17,0 €	41,5 €	498,0 €	81	335,95 €		833,95 €
Z11	EDI0003310	CAP Sants	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	53	0	4	57	28,5 €	28,5 €	342,0 €	53	219,82 €	50	561,82 €
Z11	EDIN000110	CAP Roger	1	37	0,5 €	18,5 €	0,5 €	19,0 €	8	2	4	14	7,0 €	26,0 €	312,0 €	48	199,08 €		511,08 €
Z11	EDI0003298	CAP Numància	31	60	0,5 €	30,0 €	15,5 €	45,5 €	43	2	5	50	25,0 €	70,5 €	846,0 €	136	564,06 €		1.410,06 €
Z11	EDIN0000036	CAP Montnegre	0	44	0,5 €	22,0 €	0,0 €	22,0 €	28	0	2	30	15,0 €	37,0 €	444,0 €	72	298,62 €		742,62 €
Z11	EDI0003401	CAP Adrià	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	86	0	3	89	44,5 €	44,5 €	534,0 €	86	356,68 €	78	890,68 €

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIc de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

Z12	EDI0003299	CAP P Sant Joan	4	29	0,5 €	14,5 €	2,0 €	16,5 €	14	0	1	15	7,5 €	24,0 €	288,0 €	47	194,93 €	33	482,93 €
Z12	EDI0003318	CAP Pare Claret	11	70	0,5 €	35,0 €	5,5 €	40,5 €	6	4	4	14	7,0 €	47,5 €	570,0 €	91	377,42 €		947,42 €
Z12	EDIN000102	CAP Vila de Gràcia	0	29	0,5 €	14,5 €	0,0 €	14,5 €	18	0	1	19	9,5 €	24,0 €	288,0 €	47	194,93 €		482,93 €
Z12	EDI0002148	CAP Sanllehy	8	44	0,5 €	22,0 €	4,0 €	26,0 €	0	0	3	3	1,5 €	27,5 €	330,0 €	52	215,67 €	52	545,67 €
Z12	EDI0006732	CAP La Sagrera	7	56	0,5 €	28,0 €	3,5 €	31,5 €	17	0	2	19	9,5 €	41,0 €	492,0 €	80	331,80 €	63	823,80 €
Z12	EDI0003305	CAP Maragall	32	118	0,5 €	59,0 €	16,0 €	75,0 €	3	0	1	4	2,0 €	77,0 €	924,0 €	153	634,57 €		1.558,57 €
Z12	EDIN000092	CAP Guinardó	0	51	0,5 €	25,5 €	0,0 €	25,5 €	27	0	4	31	15,5 €	41,0 €	492,0 €	78	323,50 €		815,50 €
Z12	SD039RFLOR	CAP Roger de Flor	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	12	1	2	15	7,5 €	7,5 €	90,0 €	13	53,92 €	11	143,92 €
Z13	EDI0003325	CAP Carmel	4	40	0,5 €	20,0 €	2,0 €	22,0 €	1	3	3	7	3,5 €	25,5 €	306,0 €	48	199,08 €		505,08 €
Z13	EDI0003395	CAP Sant Rafael	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	48	3	2	53	26,5 €	26,5 €	318,0 €	51	211,52 €	47	529,52 €
Z13	EDI0003326	CAP Horta	12	103	0,5 €	51,5 €	6,0 €	57,5 €	4	4	5	13	6,5 €	64,0 €	768,0 €	123	510,14 €		1.278,14 €
Z13	EDIN000035	CUAP Horta	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	36	0	0	36	18,0 €	18,0 €	216,0 €	36	149,31 €	36	365,31 €
Z13	EDI0006127	CAP Turó	6	61	0,5 €	30,5 €	3,0 €	33,5 €	2	0	2	4	2,0 €	35,5 €	426,0 €	69	286,18 €	67	712,18 €
Z13	EDI0003693	CAP Rio de Janeiro	10	87	0,5 €	43,5 €	5,0 €	48,5 €	6	4	2	12	6,0 €	54,5 €	654,0 €	107	443,78 €		1.097,78 €
Z13	EDI0003328	CAP Guineueta	20	32	0,5 €	16,0 €	10,0 €	26,0 €	11	0	1	12	6,0 €	32,0 €	384,0 €	63	261,29 €	52	645,29 €
Z13	EDI0005272	CAP Roquetes	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	44	6	3	53	26,5 €	26,5 €	318,0 €	50	207,37 €	43	525,37 €
Z13	EDI0003582	CAP C Meridiana	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	52	0	1	53	26,5 €	26,5 €	318,0 €	52	215,67 €		533,67 €
Z13	EDI0003338	CAP Chafarinas	16	64	0,5 €	32,0 €	8,0 €	40,0 €	0	0	4	4	2,0 €	42,0 €	504,0 €	80	331,80 €	80	835,80 €
Z13	EDI0001580	CAP Bon Pastor	4	64	0,5 €	32,0 €	2,0 €	34,0 €	3	2	1	6	3,0 €	37,0 €	444,0 €	73	302,77 €		746,77 €
Z13	EDIN000064	CAP Trinitat Vella	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	45	0	2	47	23,5 €	23,5 €	282,0 €	45	186,64 €	30	468,64 €
Z13	EDI0003332	CAP Sant Andreu	38	140	0,5 €	70,0 €	19,0 €	89,0 €	22	1	5	28	14,0 €	103,0 €	1.236,0 €	201	833,65 €		2.069,65 €
Z13	EDIN000074	CAP Casernes	0	62	0,5 €	31,0 €	0,0 €	31,0 €	35	6	4	45	22,5 €	53,5 €	642,0 €	103	427,19 €		1.069,19 €

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

Z13	EDI0003256	CAP Montcada	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	39	0	2	41	20,5 €	20,5 €	246,0 €	39	161,75 €	37	407,75 €
Z13	EDI0006299	CAP Les Indianes	8	33	0,5 €	16,5 €	4,0 €	20,5 €	0	0	1	1	0,5 €	21,0 €	252,0 €	41	170,05 €	41	422,05 €
Z16	EDI0003450	Sardenya	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	22	0	0	22	11,0 €	11,0 €	132,0 €	22	91,24 €		223,24 €
ZX2	EDIN000056	Balmes	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	86	0	0	86	43,0 €	43,0 €	516,0 €	86	356,68 €		872,68 €
ZX2	GE17000000	Pere Virgili	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	24	0	0	24	12,0 €	12,0 €	144,0 €	24	99,54 €		243,54 €
Z10	SA051EVANG	UF-Evangèlic	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	12	0	0	12	6,0 €	6,0 €	72,0 €	12	49,77 €		121,77 €
			435	2175		1.087,5 €	217,5 €	1.305,0 €	1236	72	42	1441	720,5 €	2.025,5 €	24.306,0 €	3918	16.249,86 €	1007	247

516

COST 2029

GCp	CECO	Centres	Dig	Ana	Preu	CostAna	CostDig	Total	IP	Soft	Virtual	Total	Cost_R	Total M	Total A	T	SPS	Renove	Total
Z10	EDI0005116	CAP Casc Antic	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	41	2	3	46	23,0 €	23,0 €	276,0 €	43	178,34 €	37	454,34 €
Z10	EDI0005379	CAP Gòtic	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	46	8	1	55	27,5 €	27,5 €	330,0 €	54	223,96 €	34	553,96 €
Z10	EDI0003294	CAP Drassanes	45	135	0,5 €	67,5 €	22,5 €	90,0 €	21	2	8	31	15,5 €	105,5 €	1.266,0 €	203	841,94 €		2.107,94 €
Z10	EDI0000230	CAP Lluís Sayé	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	60	2	2	64	32,0 €	32,0 €	384,0 €	62	257,14 €	69	641,14 €
Z10	EDI0002905	CAP Ramon Turró	11	87	0,5 €	43,5 €	5,5 €	49,0 €	1	2	1	4	2,0 €	51,0 €	612,0 €	101	418,90 €		1.030,90 €
Z10	EDI0003339	CAP Poble Nou	17	112	0,5 €	56,0 €	8,5 €	64,5 €	10	8	15	33	16,5 €	81,0 €	972,0 €	147	609,68 €		1.581,68 €
Z10	EDI0003344	CAP Sant Martí	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	104	1	3	108	54,0 €	54,0 €	648,0 €	105	435,49 €	62	1.083,49 €
Z10	EDI0003344	CAP La Pau	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	63	1	1	65	32,5 €	32,5 €	390,0 €	64	265,44 €	35	655,44 €
Z10	EDI0005551	CAP Besòs	15	44	0,5 €	22,0 €	7,5 €	29,5 €	1	4	2	7	3,5 €	33,0 €	396,0 €	64	265,44 €	59	661,44 €
Z10	EDI0006942	CAP El Clot	14	86	0,5 €	43,0 €	7,0 €	50,0 €	4	0	4	8	4,0 €	54,0 €	648,0 €	104	431,34 €		1.079,34 €

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIc de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

Z10	EDIN000103	CAP La Mina	0	75	0,5 €	37,5 €	0,0 €	37,5 €	55	2	2	59	29,5 €	67,0 €	804,0 €	132	547,47 €		1.351,47 €
Z11	EDI0003634	CAP Manso	97	232	0,5 €	116,0 €	48,5 €	164,5 €	59	0	10	69	34,5 €	199,0 €	2.388,0 €	388	1.609,23 €		3.997,23 €
Z11	EDI0003307	CAP Carles Ribas	8	32	0,5 €	16,0 €	4,0 €	20,0 €	0	0	2	2	1,0 €	21,0 €	252,0 €	40	165,90 €		417,90 €
Z11	EDI0006778	CAP La Marina	7	39	0,5 €	19,5 €	3,5 €	23,0 €	3	0	3	6	3,0 €	26,0 €	312,0 €	49	203,23 €		515,23 €
Z11	EDIN000089	CAP Bordeta	0	49	0,5 €	24,5 €	0,0 €	24,5 €	30	2	2	34	17,0 €	41,5 €	498,0 €	81	335,95 €		833,95 €
Z11	EDI0003310	CAP Sants	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	53	0	4	57	28,5 €	28,5 €	342,0 €	53	219,82 €	59	561,82 €
Z11	EDIN000110	CAP Roger	1	37	0,5 €	18,5 €	0,5 €	19,0 €	8	2	4	14	7,0 €	26,0 €	312,0 €	48	199,08 €		511,08 €
Z11	EDI0003298	CAP Numància	31	60	0,5 €	30,0 €	15,5 €	45,5 €	43	2	5	50	25,0 €	70,5 €	846,0 €	136	564,06 €		1.410,06 €
Z11	EDIN000036	CAP Montnegre	0	44	0,5 €	22,0 €	0,0 €	22,0 €	28	0	2	30	15,0 €	37,0 €	444,0 €	72	298,62 €		742,62 €
Z11	EDI0003401	CAP Adrià	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	86	0	3	89	44,5 €	44,5 €	534,0 €	86	356,68 €	78	890,68 €
Z12	EDI0003299	CAP P Sant Joan	4	29	0,5 €	14,5 €	2,0 €	16,5 €	14	0	1	15	7,5 €	24,0 €	288,0 €	47	194,93 €	33	482,93 €
Z12	EDI0003318	CAP Pare Claret	11	70	0,5 €	35,0 €	5,5 €	40,5 €	6	4	4	14	7,0 €	47,5 €	570,0 €	91	377,42 €		947,42 €
Z12	EDIN000102	CAP Vila de Gràcia	0	29	0,5 €	14,5 €	0,0 €	14,5 €	18	0	1	19	9,5 €	24,0 €	288,0 €	47	194,93 €		482,93 €
Z12	EDI0002148	CAP Sanllehy	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	52	0	3	55	27,5 €	27,5 €	330,0 €	52	215,67 €	52	545,67 €
Z12	EDI0006732	CAP La Sagrera	7	56	0,5 €	28,0 €	3,5 €	31,5 €	17	0	2	19	9,5 €	41,0 €	492,0 €	80	331,80 €	63	823,80 €
Z12	EDI0003305	CAP Maragall	32	118	0,5 €	59,0 €	16,0 €	75,0 €	3	0	1	4	2,0 €	77,0 €	924,0 €	153	634,57 €		1.558,57 €
Z12	EDIN000092	CAP Guinardó	0	51	0,5 €	25,5 €	0,0 €	25,5 €	27	0	4	31	15,5 €	41,0 €	492,0 €	78	323,50 €		815,50 €
Z12	SD039RFLOR	CAP Roger de Flor	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	12	1	2	15	7,5 €	7,5 €	90,0 €	13	53,92 €	11	143,92 €
Z13	EDI0003325	CAP Carmel	4	40	0,5 €	20,0 €	2,0 €	22,0 €	1	3	3	7	3,5 €	25,5 €	306,0 €	48	199,08 €		505,08 €
Z13	EDI0003395	CAP Sant Rafael	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	48	3	2	53	26,5 €	26,5 €	318,0 €	51	211,52 €	47	529,52 €
Z13	EDI0003326	CAP Horta	12	103	0,5 €	51,5 €	6,0 €	57,5 €	4	4	5	13	6,5 €	64,0 €	768,0 €	123	510,14 €		1.278,14 €
Z13	EDIN000035	CUAP Horta	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	36	0	0	36	18,0 €	18,0 €	216,0 €	36	149,31 €	36	365,31 €

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIc de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

Z13	EDI0006127	CAP Turó	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	69	0	2	71	35,5 €	35,5 €	426,0 €	69	286,18 €	67	712,18 €
Z13	EDI0003693	CAP Rio de Janeiro	10	87	0,5 €	43,5 €	5,0 €	48,5 €	6	4	2	12	6,0 €	54,5 €	654,0 €	107	443,78 €		1.097,78 €
Z13	EDI0003328	CAP Guineueta	20	32	0,5 €	16,0 €	10,0 €	26,0 €	11	0	1	12	6,0 €	32,0 €	384,0 €	63	261,29 €	52	645,29 €
Z13	EDI0005272	CAP Roquetes	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	44	6	3	53	26,5 €	26,5 €	318,0 €	50	207,37 €	43	525,37 €
Z13	EDI0003582	CAP C Meridiana	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	52	0	1	53	26,5 €	26,5 €	318,0 €	52	215,67 €		533,67 €
Z13	EDI0003338	CAP Chafarinas	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	80	0	4	84	42,0 €	42,0 €	504,0 €	80	331,80 €	80	835,80 €
Z13	EDI0001580	CAP Bon Pastor	4	64	0,5 €	32,0 €	2,0 €	34,0 €	3	2	1	6	3,0 €	37,0 €	444,0 €	73	302,77 €		746,77 €
Z13	EDIN000064	CAP Trinitat Vella	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	45	0	2	47	23,5 €	23,5 €	282,0 €	45	186,64 €	39	468,64 €
Z13	EDI0003332	CAP Sant Andreu	38	140	0,5 €	70,0 €	19,0 €	89,0 €	22	1	5	28	14,0 €	103,0 €	1.236,0 €	201	833,65 €		2.069,65 €
Z13	EDIN000074	CAP Casernes	0	62	0,5 €	31,0 €	0,0 €	31,0 €	35	6	4	45	22,5 €	53,5 €	642,0 €	103	427,19 €		1.069,19 €
Z13	EDI0003256	CAP Montcada	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	39	0	2	41	20,5 €	20,5 €	246,0 €	39	161,75 €	37	407,75 €
Z13	EDI0006299	CAP Les Indianes	8	33	0,5 €	16,5 €	4,0 €	20,5 €	0	0	1	1	0,5 €	21,0 €	252,0 €	41	170,05 €	41	422,05 €
Z16	EDI0003450	Sardenya	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	22	0	0	22	11,0 €	11,0 €	132,0 €	22	91,24 €		223,24 €
ZX2	EDIN000056	Balmes	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	86	0	0	86	43,0 €	43,0 €	516,0 €	86	356,68 €		872,68 €
ZX2	GE17000000	Pere Virgili	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	24	0	0	24	12,0 €	12,0 €	144,0 €	24	99,54 €		243,54 €
Z10	SA051EVANG	UF-Evangèlic	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	12	0	0	12	6,0 €	6,0 €	72,0 €	12	49,77 €		121,77 €
			396	1946		973,0 €	198,0 €	1.171,0 €	1504	72	42	1709	854,5 €	2.025,5 €	24.306,0 €	3918	16.249,86 €	1007	268

248

COST 2030

GCp	CECO	Centres	Dig	Ana	Preu	CostAna	CostDig	Total	IP	Soft	Virtual	Total	Cost_R	Total M	Total A	T	SPS	Remove	Total
-----	------	---------	-----	-----	------	---------	---------	-------	----	------	---------	-------	--------	---------	---------	---	-----	--------	-------

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIc de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

Z10	EDI0005116	CAP Casc Antic	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	41	2	3	46	23,0 €	23,0 €	276,0 €	43	178,34 €	37	454,34 €
Z10	EDI0005379	CAP Gòtic	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	46	8	1	55	27,5 €	27,5 €	330,0 €	54	223,96 €	34	553,96 €
Z10	EDI0003294	CAP Drassanes	45	135	0,5 €	67,5 €	22,5 €	90,0 €	21	2	8	31	15,5 €	105,5 €	1.266,0 €	203	841,94 €		2.107,94 €
Z10	EDI0000230	CAP Lluís Sayé	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	60	2	2	64	32,0 €	32,0 €	384,0 €	62	257,14 €	60	641,14 €
Z10	EDI0002905	CAP Ramon Turró	11	87	0,5 €	43,5 €	5,5 €	49,0 €	1	2	1	4	2,0 €	51,0 €	612,0 €	101	418,90 €		1.030,90 €
Z10	EDI0003339	CAP Poble Nou	17	112	0,5 €	56,0 €	8,5 €	64,5 €	10	8	15	33	16,5 €	81,0 €	972,0 €	147	609,68 €		1.581,68 €
Z10	EDI0003344	CAP Sant Martí	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	104	1	3	108	54,0 €	54,0 €	648,0 €	105	435,49 €	62	1.083,49 €
Z10	EDI0003344	CAP La Pau	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	63	1	1	65	32,5 €	32,5 €	390,0 €	64	265,44 €	35	655,44 €
Z10	EDI0005551	CAP Besòs	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	60	4	2	66	33,0 €	33,0 €	396,0 €	64	265,44 €	59	661,44 €
Z10	EDI0006942	CAP El Clot	14	86	0,5 €	43,0 €	7,0 €	50,0 €	4	0	4	8	4,0 €	54,0 €	648,0 €	104	431,34 €		1.079,34 €
Z10	EDIN000103	CAP La Mina	0	75	0,5 €	37,5 €	0,0 €	37,5 €	55	2	2	59	29,5 €	67,0 €	804,0 €	132	547,47 €		1.351,47 €
Z11	EDI0003634	CAP Manso	97	232	0,5 €	116,0 €	48,5 €	164,5 €	59	0	10	69	34,5 €	199,0 €	2.388,0 €	388	1.609,23 €		3.997,23 €
Z11	EDI0003307	CAP Carles Ribas	8	32	0,5 €	16,0 €	4,0 €	20,0 €	0	0	2	2	1,0 €	21,0 €	252,0 €	40	165,90 €		417,90 €
Z11	EDI0006778	CAP La Marina	7	39	0,5 €	19,5 €	3,5 €	23,0 €	3	0	3	6	3,0 €	26,0 €	312,0 €	49	203,23 €		515,23 €
Z11	EDIN000089	CAP Bordeta	0	49	0,5 €	24,5 €	0,0 €	24,5 €	30	2	2	34	17,0 €	41,5 €	498,0 €	81	335,95 €		833,95 €
Z11	EDI0003310	CAP Sants	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	53	0	4	57	28,5 €	28,5 €	342,0 €	53	219,82 €	50	561,82 €
Z11	EDIN000110	CAP Roger	1	37	0,5 €	18,5 €	0,5 €	19,0 €	8	2	4	14	7,0 €	26,0 €	312,0 €	48	199,08 €		511,08 €
Z11	EDI0003298	CAP Numància	31	60	0,5 €	30,0 €	15,5 €	45,5 €	43	2	5	50	25,0 €	70,5 €	846,0 €	136	564,06 €		1.410,06 €
Z11	EDIN000036	CAP Montnegre	0	44	0,5 €	22,0 €	0,0 €	22,0 €	28	0	2	30	15,0 €	37,0 €	444,0 €	72	298,62 €		742,62 €
Z11	EDI0003401	CAP Adrià	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	86	0	3	89	44,5 €	44,5 €	534,0 €	86	356,68 €	78	890,68 €
Z12	EDI0003299	CAP P Sant Joan	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	47	0	1	48	24,0 €	24,0 €	288,0 €	47	194,93 €	33	482,93 €
Z12	EDI0003318	CAP Pare Claret	11	70	0,5 €	35,0 €	5,5 €	40,5 €	6	4	4	14	7,0 €	47,5 €	570,0 €	91	377,42 €		947,42 €

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIc de Barcelona Ciutat

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

CSE/AP51/1101464789/26/PO

Z12	EDIN000102	CAP Vila de Gràcia	0	29	0,5 €	14,5 €	0,0 €	14,5 €	18	0	1	19	9,5 €	24,0 €	288,0 €	47	194,93 €		482,93 €
Z12	EDI0002148	CAP Sanllehy	8	44	0,5 €	22,0 €	4,0 €	26,0 €	0	0	3	3	1,5 €	27,5 €	330,0 €	52	215,67 €	52	545,67 €
Z12	EDI0006732	CAP La Sagrera	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	80	0	2	82	41,0 €	41,0 €	492,0 €	80	331,80 €	63	823,80 €
Z12	EDI0003305	CAP Maragall	32	118	0,5 €	59,0 €	16,0 €	75,0 €	3	0	1	4	2,0 €	77,0 €	924,0 €	153	634,57 €		1.558,57 €
Z12	EDIN000092	CAP Guinardó	0	51	0,5 €	25,5 €	0,0 €	25,5 €	27	0	4	31	15,5 €	41,0 €	492,0 €	78	323,50 €		815,50 €
Z12	SD039RFLOR	CAP Roger de Flor	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	12	1	2	15	7,5 €	7,5 €	90,0 €	13	53,92 €	44	143,92 €
Z13	EDI0003325	CAP Carmel	4	40	0,5 €	20,0 €	2,0 €	22,0 €	1	3	3	7	3,5 €	25,5 €	306,0 €	48	199,08 €		505,08 €
Z13	EDI0003395	CAP Sant Rafael	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	48	3	2	53	26,5 €	26,5 €	318,0 €	51	211,52 €	47	529,52 €
Z13	EDI0003326	CAP Horta	12	103	0,5 €	51,5 €	6,0 €	57,5 €	4	4	5	13	6,5 €	64,0 €	768,0 €	123	510,14 €		1.278,14 €
Z13	EDIN000035	CUAP Horta	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	36	0	0	36	18,0 €	18,0 €	216,0 €	36	149,31 €	36	365,31 €
Z13	EDI0006127	CAP Turó	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	69	0	2	71	35,5 €	35,5 €	426,0 €	69	286,18 €	67	712,18 €
Z13	EDI0003693	CAP Rio de Janeiro	10	87	0,5 €	43,5 €	5,0 €	48,5 €	6	4	2	12	6,0 €	54,5 €	654,0 €	107	443,78 €		1.097,78 €
Z13	EDI0003328	CAP Guineueta	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	63	0	1	64	32,0 €	32,0 €	384,0 €	63	261,29 €	52	645,29 €
Z13	EDI0005272	CAP Roquetes	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	44	6	3	53	26,5 €	26,5 €	318,0 €	50	207,37 €	43	525,37 €
Z13	EDI0003582	CAP C Meridiana	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	52	0	1	53	26,5 €	26,5 €	318,0 €	52	215,67 €		533,67 €
Z13	EDI0003338	CAP Chafarinas	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	80	0	4	84	42,0 €	42,0 €	504,0 €	80	331,80 €	80	835,80 €
Z13	EDI0001580	CAP Bon Pastor	4	64	0,5 €	32,0 €	2,0 €	34,0 €	3	2	1	6	3,0 €	37,0 €	444,0 €	73	302,77 €		746,77 €
Z13	EDIN000064	CAP Trinitat Vella	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	45	0	2	47	23,5 €	23,5 €	282,0 €	45	186,64 €	30	468,64 €
Z13	EDI0003332	CAP Sant Andreu	38	140	0,5 €	70,0 €	19,0 €	89,0 €	22	1	5	28	14,0 €	103,0 €	1.236,0 €	201	833,65 €		2.069,65 €
Z13	EDIN000074	CAP Casernes	0	62	0,5 €	31,0 €	0,0 €	31,0 €	35	6	4	45	22,5 €	53,5 €	642,0 €	103	427,19 €		1.069,19 €
Z13	EDI0003256	CAP Montcada	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	39	0	2	41	20,5 €	20,5 €	246,0 €	39	161,75 €	37	407,75 €
Z13	EDI0006299	CAP Les Indianes	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	41	0	1	42	21,0 €	21,0 €	252,0 €	41	170,05 €	41	422,05 €

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

Z16	EDI0003450	Sardenya	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	22	0	0	22	11,0 €	11,0 €	132,0 €	22	91,24 €		223,24 €
ZX2	EDIN000056	Balmes	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	86	0	0	86	43,0 €	43,0 €	516,0 €	86	356,68 €		872,68 €
ZX2	GE17000000	Pere Virgili	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	24	0	0	24	12,0 €	12,0 €	144,0 €	24	99,54 €		243,54 €
Z10	SA051EVANG	UF-Evangèlic	0	0	0,5 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	12	0	0	12	6,0 €	6,0 €	72,0 €	12	49,77 €		121,77 €
			350	1796		898,0 €	175,0 €	1.073,0 €	1700	72	42	1905	952,5 €	2.025,5 €	24.306,0 €	3918	16.249,86 €	1007	248

0

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

15. ANNEX I: PROGRAMARI DE GESTIÓ DE TRUCADES PERDUDES

Integrat amb el sistema de la centraleta en el núvol, disposem d'un programari de gestió de trucades perdudes amb una llista de funcionalitats identificades i amb el següent objectiu:

15.1 Objectiu

Operativa del servei telefònic amb funcionalitats com la cua de trucades, els missatges informatius, el servei de retrucades, un menú interactiu amb enquesta de satisfacció. La finalitat és no perdre trucades i gestionar la càrrega de treball de determinats trams horaris.

15.2 Funcionalitats

15.2.1 Cua de trucades (Call Queue):

- El sistema permet acumular les trucades entrants en una cua per gestionar-les.
- La ciutadania rep informació durant la seva espera de l'avenç en la cua (posició en la cua i temps d'espera estimat per ser atès).
- L'organització pot decidir els missatges a reproduir a la cua de manera automàtica i la seva freqüència. Els missatges de les locucions són:
 - o Posició en la cua
 - o El temps d'espera estimat
 - o Número de trucades pendents a la cua
 - o Missatges personalitza-les per l'organització. Per exemple, per informar al pacient que truca que és possible obtenir informació al web de l'organització, campanyes de vacunació, d'onada de calor, etc.
- Els administratius que realitzen les trucades tenen una visió global i a temps real de quantes persones estan intentant comunicar-se i quant temps estan a la cua telefònica, i decideixen quina trucada atendre i quan. Per fer-ho poden visualitzar en tot moment:
 - o Nombre de trucades pendents
 - o Temps d'espera de cada una d'elles
 - o Número de telèfon entrant
 - o Informació avançada
- Els administratius que realitzen les trucades poden seleccionar una trucada pendent de la cua amb un sol clic a al interfície de treball i iniciar la retrucada. Aquesta trucada s'ha de fer sempre des del mateix número de telèfon, que ha de ser el del centre d'atenció primària.
- Opció a requerir informació de la persona que truca – per exemple el seu número d'identificació personal. D'aquesta manera l'administratiu que realitza la trucada podrà veure aquesta informació abans de respondre a una trucada i preparar-se millor abans de trucar.
- Permet la generació d'informes estadístics que permeten observar, per exemple, en quines hores es reben més trucades. D'aquesta manera els professionals podran adaptar l'organització per donar un millor servei.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

- Permet connectar diferents usuaris a una mateixa cua telefònica:
 - o Sense necessitat de requerir centraleta ni operador comú.
 - o Promovent la col·laboració, ja que els administratius treballen junts per atendre les trucades entrants des de diferents llocs de treball.

Aquest servei ens proporciona:

- Control de totes les trucades entrants
- La ciutadania no realitza cap altra acció addicional (com prémer botons o proporcionar detalls).
- Telèfons en silenci.
- Col·laboració entre els professionals per atendre les trucades entrants en una cua.
- És molt convenient quan el temps d'espera és curt.

15.2.2 Servei de retrucada

La funció de retrucada és augmenta la resposta telefònica i ofereix un millor servei, més flexible. Per tal que sigui possible, disposem de:

- Un sistema que permet la devolució automàtica de les trucades que no s'han atès.
- Que les retrucades es facin, preferiblement, en una hora acordada entre la ciutadania i l'organització. Per tal que sigui possible és necessari:
 - o L'organització pot incloure els horaris en què els administratius faran les retrucades i el sistema de retrucades pot calcular quan serà possible respondre a les trucades entrants mitjançant la retrucada.
 - o La organització ha d'escollir quant temps voldrà dedicar a cada trucada.
 - o El sistema proporciona un tram horari a la ciutadania per fer la retrucada i aquesta ha d'acceptar si li va bé.
- Retornar les trucades en un tram horari acordat millora la possibilitat de la ciutadania de contactar amb el seu centre d'atenció primària.
- La ciutadania, quan sol·licita contactar amb el centre rep sempre una resposta i sap quan la contactaran des del seu centre d'atenció primària.
- Les retrucades s'han de distribuir d'acord amb el nombre d'administratius realitzant la tasca.

15.2.3 Un mateix número de telèfon per a totes les trucades independentment des d'on es realitzi la tasca

- El DDI que es fa servir sempre és el telèfon del servei per a que el ciutadà pugui identificar l'origen de la trucada.

15.2.4 Menú interactiu flexible

- Un menú telefònic interactiu que permet que l'administratiu que fa la trucada pugui seleccionar i trucar directament des del mateix menú.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPiC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

- Menú dissenyat segons les necessitats de l'organització amb diferents opcions segons els moments del dia.
- Possibilitat de dissenyar, des del menú, els possibles missatges informatius que es traslladaran a la ciutadania amb les passes a seguir. Per exemple:
 - o Selecció de l'hora en què vol que li retornin la trucada
 - o Mantenir-se a la cua d'espera
 - o Marcació del codi d'identificació personal, DNI o NIE
- Interfície de monitoratge de l'activitat telefònica i de cada operador connectat en temps real
- Possibilitat d'extreure dades agrupades per telèfon.

15.2.5 Enquesta de satisfacció

- Permet obtenir la perspectiva de la ciutadania i la seva satisfacció amb l'atenció telefònica
- Possibilitat de que la ciutadania hagi de respondre una breu enquesta (2-3 preguntes) i avaluar-la en acabar l'atenció telefònica. Possibles preguntes:
 - o La teva petició ha estat resolta? SI / NO
 - o T'has sentit ben atès/a? SI / NO
- Possibilitat d'enllaçar la trucada telefònica a l'enquesta, de manera que la organització pugui extreure les dades en relació a les enquestes així com també conèixer a quin centre d'atenció primària es corresponen i també a quin professional hi van vinculades.
- Es poden extreure les dades en informes a temps real.

15.2.6 Altres funcionalitats requerides

- Control de número de retrucades manuals. Quan s'intenta 3 cops, la trucada canvia d'estat automàticament.
- Canvi d'estat automàtic en trucades no retornades de més de 48h.
- Control canvi estat temporal per concurrència en devolució de trucades simultànies.
- Informació del agent al llistat de trucades al e-Respon.
- Registre Login / Logout.
- Registre activació/desactivació servei e-Respon.
- Registre activació/desactivació servei devolució de trucades.
- Registre modificacions usuaris.
- Registre del Agent als llistats de trucades de l'eina.
- Registre d'accions e-Respon.
- Incloure registre d'informació de temps d'ús de l'eina per dia, incloent-hi format gràfic per a visualització de la informació.
- Vinculació de les trucades gestionades des de l'eina amb les enquestes realitzades.

Servei de manteniment integral de les infraestructures ubicades en Centres de Processament de dades corporatius, del servidor de comunicacions de veu i de les Media Gateways instal·lades en els centres d'Atenció Primària de la GAPIC de Barcelona Ciutat

CSE/AP51/1101464789/26/PO

PPT 01 – PA 27 - 2 - 26

El cost actual del manteniment d'aquest programari de gestió de trucades és de: 1.895,00 € sense IVA i aplicant el 21%: **2.292,95 €** que ha d'estar inclòs.

Responsable Sistemes d'Informació i
Comunicació de les GAPIC de BCN Ciutat

Barcelona,
JL/cm