

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE MANTENIMENT DE LES CENTRALS TELEFÒNIQUES I DEL SOFTWARE DELS
EQUIPS DE COMUNICACIÓ DEL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE
BARCELONA**

Índex:

1	MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA DELS SISTEMES DE COMUNICACIÓ DE TELEFONIA FIXA DELS CENTRES DEL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA.....	3
1.1	Introducció	3
1.2	Objectiu i abast.....	3
1.2.1	Objectiu	3
1.2.2	Abast.....	3
1.3	DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	3
1.4	REQUERIMENTS DE TIPUS GENERAL	4
1.4.1	El present contracte ha d'incloure:.....	4
1.4.2	Els horaris durant els quals s'haurà de donar servei als diferents Centres del CMPSB seran:	4
1.4.3	Temps de resposta per les incidències (SLA).....	4
1.5	Relació d'equips	4
2	MANTENIMENT PREVENTIU I EVOLUTIU DEL SOFTWARE DELS EQUIPS DE COMUNICACIONS, TANT DE LA PLATAFORMA PRINCIPAL COM DE LES APLICACIONS RELACIONADES (SOFTWARE ASSURANCE (SWA)).	9
2.1	Introducció	9
2.2	Objectiu i Abast	9
2.2.1	Objectiu	9
2.2.2	Abast.....	9
2.3	Requeriments de tipus general.....	9
2.3.1	Garanties del manteniment del Software:.....	9
2.3.2	Beneficis del manteniment del Software:.....	9

El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació dels serveis de Manteniment i Assistència Tècnica dels sistemes de comunicació de telefonia fixa i del manteniment preventiu i evolutiu del programari dels equips de comunicacions, tant de la plataforma principal com de les aplicacions associades, incloent-hi el servei de software assurance (SWA) del CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA (CMPSB).

1 MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA DELS SISTEMES DE COMUNICACIÓ DE TELEFONIA FIXA DELS CENTRES DEL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA.

1.1 Introducció

El CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA, en endavant CMPSB, està format per 6 Centres ubicats en diferents llocs de Barcelona als quals s'ha de donar servei de comunicació.

El present plec de d'especificacions generals i tècniques inclou els següents apartats:

- Objectius i abast.
- Descripció de la situació actual dels serveis de telecomunicacions.
- Requeriments de tipus general.
- Relació equips.

1.2 Objectiu i abast

A continuació es descriuen els objectius principals i l'abast del present plec.

1.2.1 Objectiu

Els objectius de la present sol·licitud són:

Manteniment i Assistència Tècnica dels equips que donen els serveis de comunicacions telefòniques fixes als Centres del CMPSB.

1.2.2 Abast

El present plec contempla les següents seus:

- Hospital de Mar – Passeig Marítim, 25.08003 Barcelona.
- Hospital de l'Esperança–Avda. Sant Josep de la Muntanya,12. 08024 Barcelona.
- Centre Fòrum – Carrer Llull, 410. 08019 Barcelona.
- Centre Peracamps – Plaça Pieyre Mandiargues nº 1-5 baixos. 08001Barcelona.
- Edifici França – Passeig Circumval·lació, 8. 08003 Barcelona.
- Centres Assistencials Emili Mira – Prat de la Riba, 171 08921 Sta. Coloma de Gramenet. Barcelona.

1.3 DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

El present capítol detalla la situació actual dels serveis de comunicacions telefòniques fixes.

En aquests moments el CMPSB utilitza totalment el sistema de telefonia IP (VoIP) mitjançant servers SIP@NET, els quals s'està migrant a la nova CPU SW NEC SV9500, que proporciona més capacitat de treball per atendre les necessitats del CMPSB.

1.4 REQUERIMENTS DE TIPUS GENERAL

1.4.1 El present contracte ha d'incloure:

- Mà d'obra, parts d'equipament, maquinari i programari necessaris per reparar qualsevol equip que no estigui funcionant d'acord a les especificacions o indicat en el detall d'equipament.
- Despeses de desplaçament, manutenció i allotjament.
- Actualització de Firmware ó Programari necessaris, per resoldre les incidències tècniques, que es produeixin.

1.4.2 Els horaris durant els quals s'haurà de donar servei als diferents Centres del CMPSB seran:

Per a l'Hospital del Mar, Hospital de l'Esperança, Centre Fòrum de l'Hospital del Mar, Centre Emili Mira i Centre Peracamps:

- 24 Hores: 365 dies l'any.

Per l'Edifici França:

- Feiners de Dilluns a Divendres
De 8 a 17:15 hores (del 15/09 al 14/06).
De 8 a 14:00 hores (del 15/06 al 14/09).

1.4.3 Temps de resposta per les incidències (SLA)

El temps de resposta dona una indicació sobre la rapidesa amb la qual el proveïdor accedirà al sistema de comunicacions, ja sigui remotament o directament mitjançant visita a les instal·lacions dels diferents Centres. Els problemes que impliquen un alt grau d'incomunicació del sistema han de rebre una major prioritat en el seu tractament, degut a que igualment suposen un major impacte en la utilització dels sistemes de comunicacions. Per això s'estableixen les següents condicions:

- Temps de resposta per a incomunicació total del sistema: entre 2 i 4 hores.
- Temps de resposta per a incomunicació del 60% o més del sistema (enllaços + extensions): entre 4 i 12 hores.
- Temps de resposta per a la resta d'incidències: entre 24 i 48 hores.

1.5 Relació d'equips

PLATAFORMA COMUNICACIONS PRINCIPAL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA

Plataforma principal SIP@NET SIP SERVER, incloent:

- Llicència Dual Server per supervivència
- 2.216 llicències BSP, ports
- 50 llicències agent ACD
- 2 llicències Desk Sharing
- 2 llicències SMA
- 1.990 llicències extensió IP SIP
- 1 llicència aplicació CSTA

- 2.016 llicències port CSTA
- 1 llicència QSIG
- 1 llicència DPNSS
- 230 canals IP ISG
- 110 canals IP SIP Trunk
- 70 canals SIP
- USB Server

2 Bastidors IP PM per allotjar targetes tradicionals:

- 2 PMC IP
- 5 targetes DTUPH enllaç primari XDSI
- 1 targeta ALC, 16 extensions analògiques, connexió amb UM4730
- 1 targeta DTUPH QSIG per enllaç amb Parc de Recerca Biomèdica (Ericsson)
- Altres

Nota.- Els materials (HW/SW lic) indicats anteriorment, es mantindran en manteniment fins a la seva desinstal·lació definitiva, un cop finalitzat el projecte de migració de la plataforma.

Nova CPU Hospital del Mar SW NEC SV9500 (en garantia fins 2027)

- Llicència software NEC SV9500 versió 10, amb capacitat fins 3.072 ports.
- Llicències SV9500 principal
- Llicències SV9500 servidor geo redundància
- 2.416 llicències d'extensió IP
- 260 llicències de canal SIP per connexió amb ToIP.
- Llicència CCIS enllaç amb CPU SIP@NET
- 3 xassís MPC de 2 slots cada un amb font d'alimentació redundat:
 - 3 targetes primari RDSI estàndard
 - 1 targeta de primari QSIG
 - 1 targeta VS32 mòdul de multiconferència
- 4 Bastidors Supervivència UG50 (sw georedundant en seus remotes)

- 855 telèfons IP NEC DT710
- 123 telèfons IP NEC DT820
- 125 telèfons IP NEC DT730-12
- 15 telèfons IP NEC DT730-24
- 100 Softphones BRIA5, securitzats per SBC BX9000

SBC BX9000 al CPD Hospital del Mar

- -25 llicències de sessió al BX9000 per connexió ToIP. (en garantia fins 2027)

SERVIDOR FAX UM4730

- 8 ports fax

GRAVADOR AURALL

- 1 Appliance gravació AURALL MAQ-2B , 19", 1Tb
- 1 Bundle interfaç de gravació
- 10 Llicències gravació extensions SIP

APLICACIONS PRINCIPALS CONSORCI MAR PARC DE SALUT

Aplicació Software de gestió de la configuració NEC MA4000

- Sw base
- SIP@net utility
- 2.220 ports
- 100 ldap
- 2.700 llicència de gestió d'extensió a la central NEC SV9500 (en garantia fins 2027).

Aplicació Software de tarificació NEC MA4000 Expense Management

- Sw base
- 2100 ports
- 1 paquet de 500 llicències de tarificació a MA4000 EM (en garantia fins 2027).
- 1 paquet de 100 llicències de tarificació a MA4000 EM (en garantia fins 2027).

Plataforma contact center i operadores BUSINESS CONNECT

- 11 llicències operadora
- 20 llicències empleat
- 47 llicències bústia veu
- 18 agents contact center
- 1 supervisor
- Full reporting
- Auto attendant
- 41 canals VMP
- Llicència de conversió VM a Email

Gestió alarmes i notificacions MOBICALL

- Llicència sistema principal i secundari
- Mòdul administració web
- Llicència de 10 canals SIP
- Entrades:
 - o Mòdul generació alarmes amb codis DTMF (fins a 10 codis)
- Sortides:
 - o 7 Mòduls enviament missatges de text a DECT (fins a 16 terminals)
 - o Mòdul enviament de missatges SMS a mòbil GSM
 - o Mòdul RS232 a IP

IP Dect

- DAP controler
- IP DECT mòdul redundància
- IP DECT centre remot
- Llicència de capacitat per a 57 antenes APs
- Llicència de Missatgeria i Localització per a 57 antenes APs

RELACIÓ D'EXTENSIONS I EQUIPAMENT PER CENTRES

HOSPITAL DEL MAR

- 855 telèfons IP NEC DT710
- 123 telèfons IP NEC DT820
- 125 telèfons IP NEC DT730-12
- 15 telèfons IP NEC DT730-24

ESTACIÓ FRANÇA

- 1 Media Gateway amb 8 línies XDSI i SAS
- 152 telèfons IP NEC DT710
- 4 telèfons IP NEC DT730-32
- SBC BX800 16 sessions per connexió de ToIP (en garantia 2027)
- Servidor Supervivència (en garantia 2027)
 - o Llicència servidor SV9500 supervivència
 - o 172 llicències de port en supervivència

HOSPITAL ESPERANÇA

- 1 Media Gateway amb 2 PRI XDSI i SAS
- 108 telèfons IP NEC DT710
- 30 telèfons IP NEC DT730-12
- SBC BX800 30 sessions per connexió de ToIP (en garantia 2027)
- Servidor Supervivència (en garantia 2027)
 - o Llicència servidor SV9500 supervivència
 - o 168 llicències de port en supervivència

CENTRE FORUM

- 1 Media Gateway amb 2 PRI XDSI i SAS
- 3 targetes 4 extensions MG
- 124 telèfons IP NEC DT710
- 40 telèfons IP NEC DT730-12
- 26 antenes IP DECT AP400
- 65 terminals DECT G955 o similar
- 10 terminals DECT M166CL
- 3 terminals DECT G577
- 2 terminals DECT M166CL
- SBC BX800 30 sessions per connexió de ToIP (en garantia 2027)
- Servidor Supervivència (en garantia 2027)
 - o Llicència servidor SV9500 supervivència
 - o 264 llicències de port en supervivència

CENTRE EMILI MIRA

- 1 Media Gateway amb 1 PRI XDSI i SAS, 16 extensions analògiques
- 1 Media Gateway amb 24 ports analògics
- 210 telèfons IP NEC DT710
- 10 telèfons IP NEC DT730-12
- 31 antenes IP DECT AP400
- 7 terminals DECT G566 o similar
- 60 terminals DECT M166CL
- SBC BX800 30 sessions per connexió de ToIP (en garantia 2027)
- Servidor Supervivència (en garantia 2027)
 - o Llicència servidor SV9500 supervivència
 - o 327 llicències de port en supervivència
 - o 1 media gateway PRI RDSI sobre xassís MPC.

PERACAMPS

- 1 Media Gateway amb 2 BRTA XDSI i SAS
- 1 antenes IP DECT AP300
- 1 terminals DECT G566 o similar
- SBC BX500 sessions per connexió de ToIP (en garantia 2027)
- Servidor Supervivència (en garantia 2027)
 - o Llicència servidor SV9500 supervivència
 - o 12 llicències de port en supervivència
 - o 1 media gateway PRI RDSI sobre xassís MPC.

Sistema Pacient Infermera

- 1 Bossa de 35 hores de suport.

Servei de manteniment dels sistemes pacient-infermera de 35 hores d'assistència tècnica per si fos necessària la intervenció en cas d'avaría no inclosa dins la garantia que puguin tenir actualment les últimes instal·lacions i per cas d'urgència en les instal·lacions fora ja de garantia.

Terminals IP

S'inclou una partida de renovació de màxim 50 terminals IP a l'any. En cas d'avaría irreparable, tindran un màxim de 50 terminals IP anuals que es substituiran per altres nous, sense cost addicional.

2 MANTENIMENT PREVENTIU I EVOLUTIU DEL SOFTWARE DELS EQUIPS DE COMUNICACIONS, TANT DE LA PLATAFORMA PRINCIPAL COM DE LES APLICACIONS RELACIONADES (SOFTWARE ASSURANCE (SWA)).

2.1 Introducció

El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació del servei de Manteniment del Software dels sistemes i equips de comunicació del CMPSB, desglossades en els següents apartats:

- Objectius i abast.
- Requeriments de tipus general.

2.2 Objectiu i Abast

2.2.1 Objectiu

L'objectiu d'aquest manteniment preventiu i evolutiu del Software del sistema de comunicació del CMPSB és obtenir el màxim rendiment de les solucions adquirides permetent estendre la continuïtat operativa dels mateixos d'acord a les expectatives futures.

2.2.2 Abast

Aquest manteniment inclou:

- Plataforma comunicacions SIP Server
- Sistema gestió alarmes Mobilcall
- Sistema gestió alarmes Mobilcall secundari (redundant)
- Sistema comunicacions unificades i contact center Business Connect
- Sistema de gestió MA4000
- Sistema de tarificació MA4000 Expense Management
- IP DECT

2.3 Requeriments de tipus general

2.3.1 Garanties del manteniment del Software:

- La protecció de la inversió realitzada.
- L'actualització permanent del SW del producte o aplicació cobert pel mateix, durant el període contractat.
- Accés a les darreres versions de software.
- Poder fer ús de les versions de reparació i actualitzacions de seguretat produïdes per NEC.
- Poder fer ús de totes les versions de SW, majors i menors, produïdes per NEC.
- Tenir dret a que s'investiguin fallides de SW.
- Accedir a ofertes especials, si existeixen, per a la substitució de productes coberts per SWA per altres de nous.

2.3.2 Beneficis del manteniment del Software:

- Que de forma regular existiran versions (major, menor, de manteniment i de reparació) disponibles per als productes coberts pel SWA. Generalment es disposarà de una versió major i una menor per any, tot i que això dependrà del l'estat del producte i el seu cicle de vida.

- La instal·lació al sistema de la versió major per any. La instal·lació de versions menors o de reparació queda subjecta a la necessitat de les mateixes per solucionar problemes existents o afegir noves funcionalitats requerides pel client.
- La compatibilitat amb els elements externs, tals com la infraestructura IT (incloent SW de virtualització i dispositius) i altres, investigant activament els canvis que es produeixin a, per exemple, noves versions de sistemes operatius, avaluant la seva compatibilitat.
- Compatibilitat entre productes NEC

Barcelona, a la data de la signatura electrònica

Sr. Pedro Rodríguez Plata
Responsable d'Enginyeria i Manteniment del CMPSB