

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
TELECOMUNICACIONES PARA EL HOSPITAL
UNIVERSITARIO FUNDACIÓN ALCORCÓN
(SARA-SER 035/23)**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO FUNDACIÓN ALCORCÓN (EXP. SARA-SER 035/23)

INDICE

1	OBJETO	4
2	CENTROS.....	4
3	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS EXISTENTES	4
3.1	ARQUITECTURA Y COMUNICACIONES	4
3.1.1	Telefonía Fija y Móvil.....	4
3.1.2	Servicio Recordatorio de Citas SMS	6
3.2	CENTRALITA ACTUAL.....	6
3.2.1	ELEMENTOS DE LA CENTRALITA	7
3.2.1.1	Servidor de telefonía/aplicaciones ASU-E (Astra Server Unit-Embedded).....	7
3.2.1.2	MGU (Media Gateway Unit)	7
3.2.1.3	MXONE Clásico	8
3.2.1.4	MX.ONE Manager Telephony System Software	8
3.2.1.5	Manager Provisioning.....	8
3.2.1.6	ONE BOX (buzón de voz)	8
3.2.1.7	Operadora sobre PC Y CMG.....	8
3.2.2	PLAN PRIVADO DE NUMERACIÓN	8
3.3	SERVICIOS FIJOS ACTUALES	9
3.3.1	Servicios básicos de voz	9
3.3.2	Terminales fijos existentes.....	10
3.4	SERVICIOS MÓVILES ACTUALES	10
3.4.1	Servicios básicos de voz	10
3.4.2	Terminales móviles existentes.....	11
3.4.3	Otros servicios.....	11
3.4.4	Integración de la telefonía móvil con la telefonía fija	12
3.4.5	Servicio de Facturación	12
3.5	SERVICIO DE INTERNET SOBRE INFRAESTRUCTURA WIFI.....	12
3.5.1	Listado de equipamiento.....	13
4	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS	14
4.1	REQUERIMIENTOS DE LA ARQUITECTURA.....	14
4.2	REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE CENTRALITA TELEFONICA	15
4.3	REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA FIJA.....	15
4.3.1	Servicios requeridos	15
4.3.2	Plan de numeración.....	16
4.4	REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA MÓVIL	16
4.4.1	Servicios requeridos	16

4.4.2	Cobertura	17
4.4.3	Dispositivos en movilidad.....	17
4.5	REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL.....	18
4.5.1	Garantía y Mantenimiento de los terminales fijos y móviles	18
4.5.2	Estadísticas de utilización del servicio y trazabilidad del servicio	18
4.5.3	Facturación detallada	19
4.5.4	Costes	19
4.6	REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE INTERNET SOBRE INFRAESTRUCTURA WIFI	19
4.7	PLAN DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO	20
4.7.1	PLAN DE IMPLANTACIÓN.....	20
4.7.2	PLAN DE MIGRACIÓN.....	21
4.7.3	PLAN DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	21
4.7.4	PLAN DE RENOVACIÓN DE TERMINALES	22
4.7.5	PLAN DE CALIDAD.....	22
4.7.6	PLAN DE CONTINGENCIA	22
4.7.7	PLAN DE FORMACIÓN	22
4.8	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	23
4.8.1	Disponibilidad del servicio.....	23
4.8.2	Penalizaciones en cuanto a la indisponibilidad del servicio.....	24
4.8.3	Niveles de servicio en cuanto a comunicaciones y tiempos máximos	24
4.8.4	Penalizaciones en cuanto a los niveles de servicio de comunicaciones y tiempos máximos	25
4.8.5	Niveles de tiempo de provisión	25
4.8.6	Incumplimiento de los niveles de tiempo de provisión.....	26
4.9	MEJORAS	27
4.9.1	Tarjeta analógica con 32 usuarios para la centralita Astra MX-ONE	27
4.9.2	Servicio de Seguridad para los terminales móviles	27
5	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS.....	27
6	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	27
7	CONTENIDO DE LAS OFERTAS	31
8	ANEXO I: PLANOS ZONAS	34

1 OBJETO

El objeto de este contrato es la renovación de los servicios actuales de telefonía: fija, móvil y de datos.

Así como el mantenimiento hardware y de servicios, de la centralita del Hospital Universitario Fundación Alcorcón, en adelante HUFA, y de la sede del Centro de Salud Mental, en adelante CSM.

2 CENTROS

El HUFA tiene como centro asociado el CSM, con localización geográfica distinta al propio HUFA.

El CSM es independiente a nivel de comunicaciones del HUFA. Pero su centralita telefónica es una extensión de la centralita del HUFA.

El presente Pliego aplica en todas sus cláusulas a ambos centros.

3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS EXISTENTES

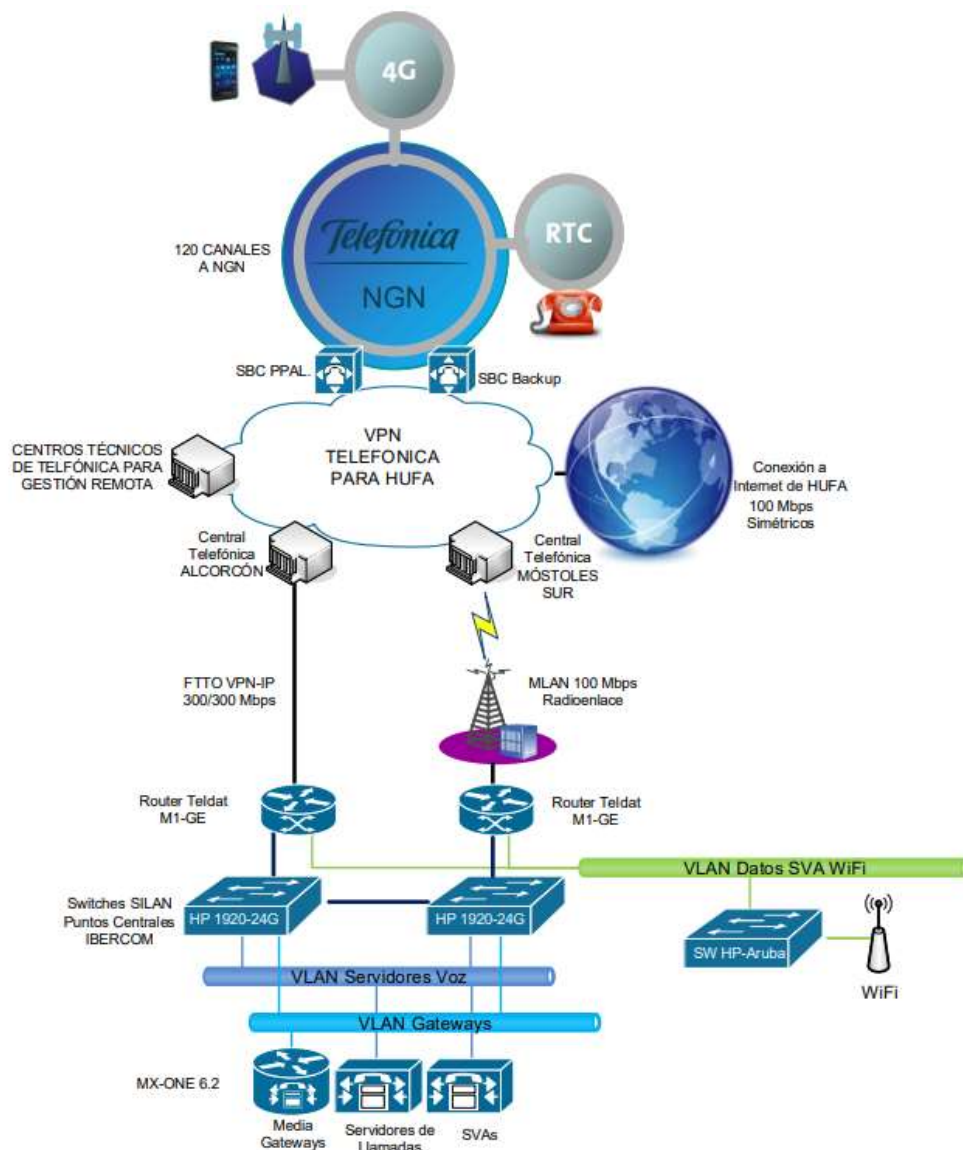
3.1 ARQUITECTURA Y COMUNICACIONES

3.1.1 Telefonía Fija y Móvil

Actualmente el HUFA dispone de un Servicio de Conexión a NGN para su Red Corporativa de Voz mediante la utilización de la infraestructura de comunicaciones de datos instalada en el HUFA y la utilización de los recursos de la Red NGN de Telefónica. La infraestructura de datos instalada está redundada tanto geográficamente, terminando en dos Centrales Telefónica distintas, como tecnológicamente, ya que un acceso irá por medio físico de fibra óptica (FTTH) y otro MLAN por Radioenlace. Esta infraestructura presta servicio tanto a la Conexión NGN, como a la Conexión a Internet, quedando ambos servicios totalmente redundados.

Se dispone de 120 canales a red pública, mediante canales NGN. Inicialmente se han contemplado de los 120 canales, 90 hacia la red de telefonía fija (CaNGN) y 30 hacia la red de telefonía móvil (AUIP).

A continuación, se muestra un esquema genérico de los tipos de acceso a NGN para el HUFA:



3.1.2 Servicio Recordatorio de Citas SMS

El HUFA dispone de un Servicio de Recordatorio de Citas para la gestión de la inasistencia de los pacientes, con este sistema se consigue una mejora en la oferta y la demanda de las citas disponibles en las agendas de los especialistas del hospital. El sistema realiza una llamada telefónica al paciente citado para que confirme su asistencia o cancele la cita.

Este sistema de gestión se realiza a través de un primario RDSI de 30 canales.

3.2 CENTRALITA ACTUAL

Se dispone de una centralita Aastra MX-ONE v7.x compuesta por dos Media Gateway Classic alimentados mediante dos Unidades de Fuerza con doble rectificador, baterías de backup con solución de Redundancia de Servidor, compuesto por tres ASU-E (uno por cada Gateway Classic y uno de backup).

A continuación, se detallan las características técnicas de la centralita:

- Extensiones:
 - 730 Extensiones Analógicas
 - 64 Extensiones Digitales
 - 2 Extensiones Operadora sobre PC (NOW)
- Enlaces:
 - 120 canales a la red pública (4 Primarios RDSI)
 - 30 canales de Q-sig (1 Primario)
 - 24 Enlaces Analógicos
 - 2 MGUs
- Funcionalidades
 - 2 Operadoras sobre PC (Aastra NOW)
 - Plataforma de Gestión (Manager Provisioning)
 - Mensajería para 820 usuarios y 8 canales (Onebox)
 - Música en espera
 - Redundancia de servidor N+1
 - Redundancia de disco duro
 - Locución con salto de llamada dependiendo del nº de marcación
- Otros
 - 1 Armario Rack Ericsson
 - Baterías de Backup

3.2.1 ELEMENTOS DE LA CENTRALITA

3.2.1.1 Servidor de telefonía/aplicaciones ASU-E (Astra Server Unit-Embedded)

Estos servidores vienen con el sistema operativo instalado y preconfigurado. El servidor ASU-E está pensado para instalarse en la mecánica MXONE Lite y MXONE Clásico.

Características principales:

- Basado en el estándar COM-Express. Los módulos son reemplazables en la placa base.
- Intel Core2 Duo (1,86 – 2.26 GHz)
- Soporte SATA (HDD/SSD). Mínimo 120 GB
- Soporte RAID 1 (Discos insertables en caliente)
- Memoria RAM (ampliable hasta 8 GB). Estándar SODIMM (DDR2/DDR3)
- Bajo consumo. Máximo 40 W incluyendo CPU, RAM y discos
- 2 puertos Ethernet
- 1 puerto VGA
- 4 puertos USB 2.0

Además del servidor ASU-E también incluye la licencia de servidor para el sistema de telefonía MXONE.

3.2.1.2 MGU (Media Gateway Unit)

La tarjeta MGU tiene las siguientes características:

- Dual Ethernet (permite redundancia)
- Hasta 256 gateways G.711
- 8 PRIs (E1 o T1)
- Detección de DTMF
- Conmutador TDM para conexión de tarjetas antiguas
- RVA integrado
- Soporte de Fax T.38, clear channel, encriptación y RFC2833
- Instalable en MGW Lif y MGW Classic

3.2.1.3 MXONE Clásico

Media Gateway enrackable de 7U equipado con tarjeta multifuncional MGU. Puede contener un máximo de 16 tarjetas.

3.2.1.4 MX.ONE Manager Telephony System Software

Aastra MX-ONE Telephony System Manager es una herramienta basada en una interfaz web.

3.2.1.5 Manager Provisioning

Aastra MX-ONE Provisioning Manager es una herramienta de gestión, orientada a usuarios finales, con un interfaz web.

3.2.1.6 ONE BOX (buzón de voz)

El sistema de mensajería ONE BOX es una aplicación de mensajería avanzada que permite a los usuarios acceder a sus mensajes en cualquier momento y lugar.

3.2.1.7 Operadora sobre PC Y CMG

Contact Management (CMG) es un sistema avanzado de gestión, colaboración y de contactos para los usuarios de MX-ONE.

Se disponen de las siguientes aplicaciones:

- CMG Server, incluyendo Directory Manager (basado en web), Configuration Manager (basado en web), Phone Book (herramienta para formatear e imprimir).
- NOW, solución de consola de operadora IP basada en PC.

3.2.2 PLAN PRIVADO DE NUMERACIÓN

En la actualidad el Plan Privado de Numeración es el siguiente:

Móviles: 6xxx y 5xxx

LONGITUD: 4 dígitos

MÁSCARA: 6 y 5 respectivamente

Se puede acceder a cualquier móvil, tanto desde los teléfonos móviles corporativos como desde los fijos integrados en la Red Privada de Voz fija, marcando 6xxx y 5xxx.

Fijos: 9xxx en HUFA y 5xxx en el Centro de Salud Mental

LONGITUD: 4 dígitos

MÁSCARA: 9,6 y 5 respectivamente

Se puede acceder a cualquier teléfono fijo integrado en la Red Privada de Voz fija, tanto desde los teléfonos móviles corporativos como desde los fijos integrados en la Red Privada de Voz fija, marcando 9xxx en HUFA y 5xxx en el CSM.

La numeración asignada a cada una de las extensiones es accesible directamente desde el exterior del HUFA, mediante la marcación del número completo.

3.3 SERVICIOS FIJOS ACTUALES

3.3.1 Servicios básicos de voz

Los servicios de voz, actualmente, tienen conexión con la red telefónica pública conmutada.

Los servicios de telefonía actuales son:

- Tráfico metropolitano
- Tráfico provincial
- Tráfico interprovincial
- Tráfico internacional según destinos
- Tráfico a móvil
- Servicios de inteligencia de red
- Llamadas en grupo cerrado de usuarios
- Locución y marcación programada de la centralita
- Otras llamadas
- Contestador automático

Todas las líneas que actualmente tiene HUFA disponen de:

- Identificación de número
- Desvío de llamadas
- Llamada en espera
- Retención de llamada
- Identificación de llamada perdida y hora de la llamada.

3.3.2 Terminales fijos existentes

El HUFA cuenta en la actualidad con 796 líneas, de ellas 730 Analógicas, 64 Digitales y 2 de telefonía IP que son puestos de operadora de centralita.

Los modelos de los terminales son los siguientes:

DIGITALES:

De gama alta:

- 35 terminales, modelo Dialog 4225 con cascos manos libres.

De gama media:

- 29 terminales, modelo Dialog 4222.

IP:

- 2 terminales, modelo Dialog 4422 IP

ANALÓGICOS:

- 730 terminales, de diversas marcas y modelos. El modelo más reciente es el: Mitel 7106, el resto son de marcas y modelos anteriores a este.

3.4 SERVICIOS MÓVILES ACTUALES

El servicio móvil comprende los servicios de voz y de datos, en movilidad.

3.4.1 Servicios básicos de voz

Todas las líneas que actualmente tiene HUFA disponen de:

- Identificación de número
- Desvío de llamadas
- Buzón de Voz
- Facilidad de transferencia y multi-conferencia
- Llamada en espera
- Retención de Llamada
- Servicio de varias SIM con el mismo número
- Servicio de mensajería entre terminales móviles (sms).

- Transferencia de llamadas activas entre líneas móviles corporativas.
- Ofrece la capacidad de activación o desactivación del servicio de roaming.

3.4.2 Terminales móviles existentes

Se define como terminal cualquier dispositivo que sea portador de una tarjeta de datos.

Actualmente el HUFA dispone de terminales de gama alta y gama media.

El HUFA también dispone de dispositivos de datos USB, que permiten el acceso de datos en movilidad a un grupo de usuarios del HUFA.

El HUFA cuenta en la actualidad con un parque de 335 terminales móviles: 311 con llamada saliente y 24 restringidos a llamadas internas.

Los modelos de los terminales móviles son los siguientes:

- 15 iPhone 13 Pro de 256 Gb de capacidad.
- 1 iPhone 13 Pro Max de 256 Gb de capacidad.
- 1 Samsung Galaxy S21 FE de 5 Gb de capacidad.
- Resto HUAWEI Redmi 9AT con 32 Gb de capacidad.

Adicionalmente se dispone de los siguientes dispositivos con acceso a datos, todos ellos con tarjeta de datos:

- 6 dispositivos de acceso de datos en movilidad para PC (USB).

3.4.3 Otros servicios

- Establecimiento de límites de consumo por línea o grupo de líneas. Estas restricciones pueden ser gestionadas directamente por el HUFA a través de una aplicación web y un Servicio de Atención Telefónica dedicado.
- Permiso de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración (Listas Blancas).
- Restricción de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración (Listas Negras).
- Tráfico de datos en movilidad mediante tecnología GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSPA-, LTE, LTE Advanced o la tecnología que se considere más adecuada en cada momento. Deberá existir, sin coste adicional, una conexión directa entre la red del operador y la red corporativa del HUFA que permita el acceso a la red corporativa en movilidad de los usuarios.
- Marcación de un número abreviado, entre líneas corporativas, de acuerdo con el plan de numeración que se especifica en este pliego en el apartado 3.2.2.
- El HUFA tiene un gestor personal asignado que gestiona: altas/bajas de líneas, averías de terminales, las restricciones de límites de consumo por línea o grupo de líneas que el HUFA considere.

- El Servicio de Telefonía Móvil está dotado de un sistema de gestión que permite obtener toda la información necesaria para la administración de las restricciones, la trazabilidad de las llamadas, el tráfico generado mensualmente, la posibilidad de tarificación mediante agrupaciones, y la monitorización del Servicio de Telefonía Móvil Corporativa.
- Servicio de Atención al Cliente 24x7, los 365 días del año. Cualquier persona autorizada del HUFA, contacta, a cualquier hora y en cualquier día del año, con un coordinador, o responsable, del servicio. El coordinador o responsable, del servicio realiza una gestión personalizada de la cuenta del HUFA, de tal manera que el HUFA realiza la apertura de una incidencia o el seguimiento de la incidencia directamente de manera telefónica o por e-mail a este coordinador que es responsable de todas las incidencias que el HUFA abre directamente a él o en el Servicio de Atención al Cliente. En todo momento se mantiene actualizada la información de contacto de los responsables del servicio y los mecanismos de apertura de incidencias sobre el servicio.
- En el caso de contingencia programada, se imputará al adjudicatario los gastos de alta de líneas móviles y terminales necesarios, para la activación del Plan de Contingencia hasta que esté restablecido el servicio.

3.4.4 Integración de la telefonía móvil con la telefonía fija

En la actualidad el HUFA dispone de un Servicio de Conexión a NGN para su Red Corporativa de Voz mediante la utilización de la infraestructura de comunicaciones de datos instalada en el HUFA.

3.4.5 Servicio de Facturación

El acceso a los datos de facturación se realiza vía web de manera autenticada.

3.5 SERVICIO DE INTERNET SOBRE INFRAESTRUCTURA WIFI

Actualmente, el HUFA dispone de un servicio de conexión y acceso a Internet sobre infraestructura WIFI para uso de formación, accesible a través de un portal cautivo, y cumpliendo la normativa de la CNMC, que permite la utilización de los recursos existentes en Internet en condiciones adecuadas de calidad y seguridad en las siguientes zonas del HUFA:

- 1.- Salón de Actos
- 2.- Biblioteca
- 3.- Aulas
- 4.- Cafetería de empleados
- 5.- Ideha (Centro virtual de entrenamiento y simulación para la docencia sanitaria).

Este servicio está basado en tecnología Instant de Aruba y Aruba Central con las siguientes características:

- Red WiFi de ARUBA, en base al suministro de 27 Puntos de Acceso de Interior, modelos IAP-305 repartidos en Cafetería y en las 3 salas inferiores de Ideha, y modelo IAP-315 de alta densidad para el Salón de Actos, Biblioteca, Aulas y resto de salas de Ideha.
- Switches de Acceso de HP, en base al suministro de 4 Switches de Acceso modelo 2930F que se situarían respectivamente en los racks de: Cafetería, Biblioteca, Ideha y Salón de Actos y Aulas.
- Switch de FO en CPD: switch de FO modelo 3810 que recibirá las fibras de los switches de acceso anteriormente mencionados y que se situará en rack del CPD.
- Solución Wifi Cloud con Plataforma Aruba Central que permite la gestión de los dispositivos además de proporcionar el portal cautivo.

Es una red totalmente independiente de la red del HUFA y por lo tanto no utiliza la infraestructura de red de la que dispone el HUFA. Por esto, los switches de interconexión de los APs y el cableado entre ellos es equipamiento de uso exclusivo para este servicio.

Para la conexión a internet se utiliza el Servicio DataInternet de Banda Ancha, con un caudal de 100 Mbps, a través del Acceso FTTO VPN-IP de 300 Mbps simétrico instalado en la sede del HUFA. Se tiene un rango de 8 IPs públicas para el uso que el HUFA disponga.

3.5.1 Listado de equipamiento

A continuación, se detalla el equipamiento:

Referencia	Descripción	Cantidad
Suministro de Equipamiento		
JL075A	Aruba 3810M 16SFP+ 2-slot Switch	1
<u>H1L06A3#XPX</u>	HPE 3Y Partner-Branded NBD Support SVC - HPE Aruba 3810M 16SFP 2SI Swt Supp [for JL075A]	1
JL085A	Aruba X371 12VDC 250W Power Supply	1
JL085A ABB	INCLUDED: Power Cord - Europe localization	1
J8177C	HPE X121 1G SFP RJ45 T Transceiver	2
J4858C	HPE X121 1G SFP LC SX Transceiver	4
JL261ALT	Aruba 2930F 24G PoE+ 4SFP Switch	4
JL261ALT ABB	INCLUDED: Power Cord - Europe localization	4
<u>H1L06A3#WKH</u>	HPE 3Y Partner-Branded NBD Support SVC - HPE Aruba 2930F 24G PoE+ 4SFP Swtch Supp [for JL261A]	4
J4858C	HPE X121 1G SFP LC SX Transceiver	4
JX945A	Aruba IAP-305 (RW) 802.11n/ac Dual 2x2:2/3x3:3 MU-MIMO Radio Integrated Antenna Instant AP	6
<u>H1L06A3#ZZ5</u>	HPE 3Y Partner-Branded NBD Support SVC - HPE Aruba IAP-305 Supp [for JX945A]	6
JW811A	Aruba Instant IAP-315 (RW) 802.11n/ac Dual 2x2:2/4x4:4 MU-MIMO Radio Integrated Antenna AP	21
<u>H1L06A3#ZYD</u>	HPE 3Y Partner-Branded NBD Support SVC - HPE Aruba IAP 315 Supp [for JW811A]	21
JW046A	AP-220-MNT-W1 Flat Surface Wall/Ceiling Black AP Basic Flat Surface Mount Kit	27
JY926AAE	Aruba Central Device Management 1 Token 3 Year Subscription E-STU	32
JY929AAE	Aruba Central Cloud Services 1 Token 3 Year Subscription E-STU	27

4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

4.1 REQUERIMIENTOS DE LA ARQUITECTURA

El licitador detallará el diseño de la arquitectura de red que soportará el servicio. La arquitectura de red de comunicaciones deberá ser redundante de tal manera que se garantice el servicio de telefonía móvil y de telefonía fija ante la caída de alguno de los enlaces o de los primarios de la red del licitador. Para ello el adjudicatario deberá de detallar, proveer, instalar y configurar las líneas adicionales o de backup necesarias para garantizar dicha redundancia. Todo ello sin coste alguno para el HUFA.

Por otro lado, el licitador mantendrá o renovará el primario RDSI, de 30 canales, para asegurar la continuidad del Servicio de Recordatorio de Citas.

Se entregará el detalle de la arquitectura propuesta y en él se incluirá el Plan de Contingencia, detallando: el caso de caída de alguno o de todos los enlaces, o la caída de uno o de los dos primarios.

El licitador tendrá que tener la capacidad de acceso a la infraestructura de la red con líneas propias, sin realizar ningún tipo de acceso indirecto a través de ningún otro operador. El licitador tendrá que presentar documentación acreditativa de este punto.

4.2 REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE CENTRALITA TELEFONICA

Durante el contrato, se mantendrá la centralita MX-ONE y el software de mensajería OneBox a la última versión de producto sin coste adicional para el HUFA.

Se incluirá en la propuesta un mantenimiento correctivo y preventivo de la centralita que incluirá una revisión completa de la centralita incluyendo las baterías. En dicho preventivo, se harán pruebas de contingencia en los elementos de la centralita que formen parte de su alta disponibilidad, así como pruebas de contingencia relativas a la entrada de servicio de las baterías en caso de contingencia eléctrica. En dicho preventivo se revisarán todas las alarmas que presente la centralita y se detallarán las soluciones empleadas para solucionar dichas alarmas. Se presentará un informe anual donde se detalle todo el mantenimiento preventivo realizado, así como las pruebas de contingencia realizadas.

Así mismo, se incluirá un mantenimiento hardware y de servicios de centralita, 24x7 con 1 hora de tiempo de respuesta y 4 horas de tiempo de resolución.

Entendiéndose como “Tiempo de resolución” como el tiempo desde que el HUFA da de alta la incidencia en la empresa adjudicataria hasta que la incidencia es solucionada.

Entendiéndose como “Tiempo de respuesta” como el tiempo desde que el HUFA da de alta la incidencia en la empresa adjudicataria hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con el HUFA para intentar solucionarla.

El licitador deberá disponer de la acreditación explícita del fabricante sobre su capacitación para la instalación, configuración y mantenimiento de todos los productos y soluciones relativos a la centralita MX-ONE, en la versión software más actualizada en el momento de la presentación de la propuesta técnica.

4.3 REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA FIJA

4.3.1 Servicios requeridos

Se mantendrán todos los servicios descritos en el punto 3.3.1 “Servicios básicos de voz” y se deberán hacer las gestiones necesarias para dar de baja dichos servicios en el operador que actualmente los ofrece, todo ello sin modificaciones en los servicios ni costes añadidos.

Se prestará el servicio de telefonía corporativa conservando la numeración actual. Para ello, el adjudicatario instalará las líneas de conexión con la red pública necesarias en la sede descrita, implantando un servicio que, como mínimo, garantice las condiciones de utilización actuales y que prevea un crecimiento al que se pueda hacer frente con los recursos presentados.

El adjudicatario deberá reservar un rango de numeración que permita crecer, manteniendo el esquema de numeración externa actual.

- El adjudicatario deberá proporcionar una relación de varios teléfonos y direcciones de correo actualizados para comunicar posibles incidencias. Así como mantener actualizado los mecanismos de apertura de incidencias sobre el servicio.

- Debe ser posible contactar, vía los mecanismos y horarios estipulados, con las figuras definidas en este contrato como responsables. Para el Servicio de Atención 7x24 debe ser posible, para cualquier persona autorizada del HUFA, contactar, a cualquier hora y en cualquier día del año, con un coordinador, o responsable, del servicio.
- En el caso de contingencia programada, se imputará al adjudicatario los gastos de alta de líneas móviles para la activación del Plan de Contingencia hasta que esté restablecido el servicio.

4.3.2 Plan de numeración

Se mantendrá lo especificado en el punto 3.2.2 “Plan Privado de numeración”.

Así mismo, se garantizará la conservación de la numeración actualmente asignada, llevándose a cabo, sin coste adicional y a cargo del adjudicatario, la adecuada portabilidad numérica, en caso de ser necesario.

Se deberá proponer mejoras sobre el Plan Privado de Numeración ya que los usuarios de telefonía del HUFA han ido creciendo. Por ello se deberán describir las características, limitaciones y virtudes de la solución planteada de cara a mejorar el Plan Privado de Numeración de tal forma que se permita una mejor integración de todas las comunicaciones, tanto fijas como móviles.

4.4 REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA MÓVIL

El servicio de telefonía móvil deberá disponer de las máximas prestaciones permitidas por la tecnología vigente.

Asimismo, la Red deberá ser actualizada de forma continua por el adjudicatario, adaptando el Servicio a las tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

4.4.1 Servicios requeridos

Se ofrecerán los siguientes servicios:

- Servicio de roaming:
 - Para la Unión Europea, en todos los terminales de los que dispone el HUFA, salvo en las líneas que son sólo para llamadas internas. Este servicio estará activado por defecto, sin necesidad de solicitarlo en caso de requerido.
 - Internacional, excepto Unión Europea, se activará/desactivará bajo petición previa.

4.4.2 Cobertura

Las propuestas deberán cumplir los siguientes requerimientos en lo relativo a la cobertura:

- Cobertura nacional e internacional, suministrando los indicadores de cobertura y de servicio disponibles (incluidos los acuerdos de roaming establecidos con otros operadores en el ámbito internacional).
- Cobertura en todo el recinto del HUFA incluido el Centro de Salud Mental.
- El nivel de señal deberá ser suficiente para disponer de todos los servicios que se contraten en todos los puntos de dichos edificios al inicio del contrato. El adjudicatario puede realizar una visita previa para medir la cobertura existente en HUFA y en el Centro de Salud Mental. Si existen zonas sin cobertura, el adjudicatario implantará, sin coste adicional, soluciones para que la cobertura alcance la totalidad de los interiores de los edificios, especialmente: salas técnicas, sótanos del HUFA, quirófanos etc., mediante repetidores, antenas, etc., previa conformidad con el HUFA. Se facilitarán los mapas y sus correspondientes actualizaciones de cobertura 3G y 4G que el HUFA solicite durante la vigencia del contrato. Las zonas de cobertura de telefonía móvil deberán ser entregadas en formato digital.

4.4.3 Dispositivos en movilidad

Con el inicio de ejecución del contrato será necesaria la renovación de todos los terminales móviles: gama alta y media.

Terminales móviles de gama alta:

- 15 iPhone 13 Pro de 256 Gb de capacidad.
- 1 iPhone 13 Pro Max de 256 Gb de capacidad.
- 1 Samsung Galaxy S21 FE de 5 Gb de capacidad.

La renovación de terminales de gama alta, se realizará por dispositivos de la misma marca (iPhone por iPhone y 1 Samsung Galaxy S21 por Samsung Galaxy) y siempre con el último modelo que esté en el mercado en ese momento.

Terminales móviles de gama media:

- 318 terminales de gama media. Estos serán sustituidos por terminales último modelo del mercado, iguales o superiores en características.
- Se especificará en la oferta modelos y características de los terminales a renovar.
- En todos los casos de renovación tecnológica de los terminales será sin coste para el HUFA.

- Cuando se dé de alta nuevas líneas, tanto si es para terminales con gama alta o media, el adjudicatario tendrá que facilitar el terminal correspondiente sin coste para el HUFA.

Se dotará de datos a todos los terminales móviles: teléfonos móviles, Datos-USB para PC, Estos datos serán gestionados por perfiles y administrados por el HUFA.

Los datos y la voz serán según los siguientes perfiles:

- Perfil 1: 40 líneas de 15 Gb de datos y voz ilimitada.
- Perfil 2: 20 líneas de datos y voz ilimitados.
- Perfil 3: Resto de líneas de 2 Gb de datos y 500 min en llamadas.

Para las posteriores altas de líneas se indicará el tipo de perfil que tiene que tener cada línea.

4.5 REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

4.5.1 Garantía y Mantenimiento de los terminales fijos y móviles

Se ofrecerá un servicio de garantía y mantenimiento de terminales durante la vigencia del contrato. Este servicio, sin cargo adicional, debe permitir que todos los usuarios del servicio cuenten con terminales plenamente operativos, actualizados y capaces de soportar los servicios del operador en todo momento.

Se deberá disponer de un servicio de recogida y entrega de terminales a reparar sin coste para el HUFA.

Las averías de terminales estarán sujetas a los plazos máximos de entrega y recogida de terminales, tarjetas y accesorios, según se detalla en el apartado 4.8.5 “Niveles de tiempo de provisión” y como tal están sujetas a las penalizaciones fijadas para el caso de incumplimiento de los mismos.

El HUFA dispondrá de un stock de terminales para prestar al personal mientras se proceda a la reparación.

Con el objeto de ofrecer una respuesta eficaz ante los posibles daños o deterioro de terminales, se considera necesaria la existencia de un número de terminales de gama media y alta, almacenados en las dependencias del HUFA. En todo momento, el HUFA deberá disponer del siguiente número de terminales:

- Terminales móviles: un 5% del número total de terminales de gama media y un 10% del número total de terminales de gama alta.
- Terminales fijos: no es necesario tener terminales de stock en el HUFA.

4.5.2 Estadísticas de utilización del servicio y trazabilidad del servicio

Se almacenarán todos los datos de las llamadas, tanto entrantes como salientes, de todas las extensiones. El propósito de estos datos será poder extraer cualquier tipo de trazabilidad y estadística a posteriori que permita la optimización de los recursos.

El adjudicatario enviará al HUFA informes mensuales, en formato electrónico, donde detallará:

- El inventario actualizado de las líneas (fijas y móviles) existentes.
- El consumo de cada una de las líneas.

Fundamentalmente la trazabilidad del servicio constará de:

- Mecanismos de seguimiento online, vía web, y en tiempo real que permitan el seguimiento del estado de los Servicios y de las llamadas realizadas por línea en cualquier momento.
- Instrumentos de detección de incidencias de funcionamiento y activación de su resolución. Estos mecanismos facilitarán el seguimiento en línea del estado de las incidencias.
- Realización de resúmenes estadísticos en línea, numéricos y gráficos con periodicidad diaria, mensual y anual del funcionamiento de los servicios, indicando tanto los volúmenes de tráfico como la calidad del funcionamiento.

4.5.3 Facturación detallada

Las facturas deberán emitirse mensualmente en formato electrónico y se enviarán al Departamento de Contabilidad del HUFA según la ley vigente.

El formato electrónico deberá contener el detalle de cada uno de los conceptos facturados.

Se mantendrá un servicio accesible desde Internet para el acceso a datos de tarificación correspondiente al período de facturación en curso, en el que se podrán visualizar los datos de cada una de las líneas.

4.5.4 Costes

Las llamadas que se realicen entre los móviles y fijos corporativos (móvil-móvil, fijo-móvil y móvil-fijo) deberán tener coste cero en cuanto a establecimiento de la llamada y cero costes en minutos.

4.6 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE INTERNET SOBRE INFRAESTRUCTURA WIFI

Se requiere, la continuidad del Servicio de Internet sobre Infraestructura Wifi que hay actualmente implementado en el HUFA, por este motivo, se incluirá el mantenimiento hardware y de servicios del equipamiento wifi (detallado en el apartado 3.5.1 Listado de equipamiento durante el tiempo de vigencia de la licitación.

Mantenimiento requerido 8x5 NBD.

4.7 PLAN DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria deberá ofertar una planificación detallada de los servicios ofrecidos, con sus respectivos hitos, tareas, cronograma, análisis de riesgos, plan de contingencia, equipo de proyecto, metodología de seguimiento y control del proyecto, etc.

La empresa adjudicataria se reunirá con el equipo de trabajo del Hospital, para concretar las tareas del proyecto. El Hospital se reserva el derecho de adaptar el plan de proyecto a sus necesidades de servicio actuales, dentro de las condiciones establecidas en el Pliego y sin ningún coste adicional por parte de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria, deberá poseer como requisito imprescindible, los siguientes certificados:

- ISO 9001:2015 de Calidad.
- ISO 14001 Medioambiental.
- ISO 20000-1:2018 de Gestión de Servicios TI.
- ISO 27001:2013 de Seguridad de la Información.
- Certificado del esquema nacional de seguridad categoría ALTA.

4.7.1 PLAN DE IMPLANTACIÓN

La fase de implantación comprende la dotación, instalación, configuración y puesta en marcha de las líneas, circuitos, equipamiento físico y servicios adicionales necesarios, así como de las pruebas de aceptación requeridas.

Se entregará un plan de implantación que garantice la operatividad permanente de los sistemas actuales del HUFA mientras dure el tránsito, si fuera necesario, desde la situación actual a la situación propuesta. Se hará indicación expresa de las necesidades y limitaciones que dicha implantación presente. Este plan de implantación debe explicitar cómo se prestará el servicio durante esta fase y si se contempla algún acuerdo compartido entre operadores.

A su vez se presentará una planificación del plan de implantación en el que se incluirán al menos:

- Las tareas más relevantes necesarias para la implantación de la solución propuesta.
- Estimación de la duración de cada una de las tareas.
- Tiempo total de ejecución.

Para el desarrollo de los trabajos de puesta en marcha, se deberá designar un responsable del proyecto que actuará como interlocutor único a fin de supervisar el proceso de implantación de los servicios.

La fecha de inicio de la prestación de los servicios será la definida en el plan de implantación. En caso de ser un servicio ya ofrecido por un anterior prestatario, el actual debe asegurar el correcto funcionamiento del servicio en las condiciones definidas en el actual pliego, debiendo llegar a los acuerdos necesarios con el anterior prestatario del servicio a sustituir para asegurar el correcto funcionamiento del mismo.

Todos los costes que conlleven la implantación de los servicios y la infraestructura necesaria, como obras civiles externas al edificio y obras internas, petición de licencias, etc. deberán correr a cargo del nuevo prestatario.

4.7.2 PLAN DE MIGRACIÓN

Previo a la ejecución del plan de migración el operador asegurará una total cobertura en todo el recinto del HUFA y en el Centro de Salud Mental.

Se deberá incluir un plan de migración de servicios, en el caso de que lo hubiera, que incluirá un calendario con la ejecución de las actividades necesarias de ejecución y sus horarios.

En cuanto al impacto en los actuales servicios, y cuando exista cambio de operador, se deberán especificar en sus propuestas el procedimiento de portabilidad numérica, que tendrá que coincidir con el cambio de red al objeto de minimizar el tiempo de indisponibilidad.

4.7.3 PLAN DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

La fase de operación comprende el periodo posterior a la implantación y supone el comienzo de la prestación del servicio contratado, previa aceptación por parte del HUFA. Esta fase incluye el mantenimiento, la gestión, detección y resolución de incidencias y la actualización (cuando sea preciso) de los circuitos y servicios contratados de acuerdo a los requerimientos.

Las ofertas deberán incluir un Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento, donde se definan las actividades y responsabilidades encaminadas a asegurar el correcto y continuo funcionamiento del servicio. Este plan deberá incluir al menos los siguientes aspectos:

- Supervisión de todos los servicios.
- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento adaptativo por evolución tecnológica, motivos de seguridad, nuevos requisitos, etc.
- Procedimientos de gestión de incidencias, incluyendo las personas responsables del servicio.

El mantenimiento y la gestión de los servicios de telecomunicaciones serán de 24 horas al día, 7 días a la semana.

4.7.4 PLAN DE RENOVACIÓN DE TERMINALES

Se detallará los terminales a renovar: el número de terminales, características de los mismos y procedimiento a seguir según los apartados 4.4.3 “Dispositivos en movilidad”.

4.7.5 PLAN DE CALIDAD

Se deberá indicar compromiso de calidad para todos los servicios relacionados en la oferta.

El Plan de Calidad deberá definir los parámetros de los servicios subyacentes, de voz fija, móvil, de forma que el análisis de su cumplimiento se realice sobre ellos y de forma, también, que su consecución garantice la calidad en el servicio final percibida por los usuarios.

La empresa deberá especificar sus compromisos de acuerdo de nivel de servicio conforme al apartado 4.8: Acuerdos de nivel de servicio.

4.7.6 PLAN DE CONTINGENCIA

Contendrá la descripción de los planes de actuación que deberán seguirse en el caso de que se produzca un desastre o incidencia grave en los servicios ofertados.

- Este plan deberá incluir los siguientes aspectos:
 - Plan de mantenimiento operativo de líneas de emergencia y equipamientos, detallando los números de las líneas y extensiones de emergencia del sistema.
 - Tipificación de los diferentes grupos de incidencias que puedan surgir a lo largo de la prestación del servicio.
 - Metodología de actuación en caso de avería.
 - Teléfonos de contacto para la tramitación, seguimiento y resolución de la incidencia.

4.7.7 PLAN DE FORMACIÓN

Los licitadores deberán incluir en su oferta un Plan de Formación para el personal del HUFA, sobre los equipamientos, herramienta de gestión, herramienta de facturación y funcionalidades soportadas por cada uno de los servicios, detallando los programas de los cursos que serán impartidos

Además, orientado a la óptima utilización por parte de los usuarios del sistema telefónico, se ofrecerán cursos de manejo de los distintos equipamientos instalados, como son:

- Manejo de teléfonos del sistema: consolas de operadora, soluciones de telefonía IP, teléfonos IP, digitales y analógicos.
- Manejo de sistemas de valor añadido: operadoras automáticas, sistemas de mensajería, etc.

La distribución en la asignación de tiempos, para cada uno de los módulos, puede variar en función de las necesidades del personal técnico del Hospital.

La formación se realizará en las instalaciones del Hospital y será impartida a un grupo de personas asignado por el Hospital. La empresa adjudicataria hará entrega a los alumnos de un "Certificado Acreditativo" para cada uno de los módulos.

Además, el licitador estará obligado a ofrecer y mantener, durante el periodo de vigencia del contrato, un teléfono de atención al usuario en el cuál se facilite soporte on-line, con cobertura de 08:00 a 18:00 horas, sobre el manejo, prestaciones y funcionalidades de los equipos y servicios instalados (teléfonos del sistema, consolas de operadora, etc.).

4.8 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Para la correcta ejecución del contrato, se establecen una serie de indicadores o niveles de servicio que deberán ser cumplidos por el adjudicatario.

Su incumplimiento conllevará la aplicación de las correspondientes penalizaciones y el incumplimiento reiterado y grave de los niveles de calidad del servicio acordados con el adjudicatario se considerará incumplimiento grave contractual del operador y podrá comportar la resolución del contrato por parte del HUFA.

El periodo de medición de los parámetros de calidad de servicio será de 1 mes y las penalizaciones correspondientes por incumplimiento, si las hubiere, se aplicarán a la factura actual del mes en curso.

4.8.1 Disponibilidad del servicio

El Servicio de Atención 7x24 tendrá un Nivel de servicio exigido de disponibilidad: 100%, los 365 días del año.

Se definen los siguientes incumplimientos de este servicio, como sigue:

- 1-Incumplimiento leve: Disponibilidad entre 99,99% y 99,98%.
- 2-Incumplimiento grave: Disponibilidad entre 99,97% y 99,80%.
- 3-Incumplimiento muy grave: Disponibilidad inferior a 99,80%.

Para el resto de los servicios, el Nivel de servicio exigido de disponibilidad será: igual o superior al 99,98%, los 365 días del año.

Se definen los siguientes incumplimientos de este servicio, como sigue:

- 1-Incumplimiento leve: Disponibilidad entre 99,97% y 99,80%.
- 2-Incumplimiento grave: Disponibilidad entre 99,79% y 99,50%.
- 3-Incumplimiento muy grave: Disponibilidad inferior a 99,50%.

4.8.2 Penalizaciones en cuanto a la indisponibilidad del servicio

Se aplicarán las siguientes penalizaciones con respecto al incumplimiento del apartado anterior 4.8.1:

Servicio	Incumplimiento Leve	Incumplimiento Grave	Incumplimiento Muy Grave
Telefonía Móvil	350€	1750 €	3500 €
Telefonía Fija	350€	1750 €	3500 €
Terminación de Llamadas Fijo-Móvil	350€	1750 €	3500 €
Servicio de Atención 7x24	350€	1750 €	3500 €

Tabla 4.8.1

Si un mismo hecho provocara el incumplimiento de más de uno de los niveles de servicio exigido, y en consecuencia, fuera de aplicación más de una penalización, se aplicará el resultado de la suma de todas las penalizaciones.

4.8.3 Niveles de servicio en cuanto a comunicaciones y tiempos máximos

Se mantendrán los siguientes niveles de servicio en cuanto a comunicaciones:

- Comunicación de indisponibilidades e incidencias: Obligatoriamente, el adjudicatario comunicará al HUFA de forma inmediata, DENTRO DE LAS 2 HORAS siguientes a su detección, vía llamada telefónica y correo electrónico, las incidencias que sobre los servicios se produzcan.
- Comunicación de las paradas programadas: El adjudicatario tendrá la obligación de comunicar al HUFA, vía correo electrónico, las paradas programadas por actividades de mantenimiento con un MINIMO DE 48 HORAS DE ANTELACIÓN. Su incumplimiento conllevará la aplicación de la correspondiente penalización, como si hubiera ocurrido un fallo en el servicio, véase Tabla 4.8.1.

Se define como “Tiempo de respuesta” como el tiempo desde que el HUFA abre una incidencia en el Servicio de Atención 7x24 hasta que un técnico del adjudicatario se ponga en contacto con el HUFA para resolver la incidencia. También se considerará dicho tiempo como el tiempo desde que se notifica al HUFA una incidencia que afecte a los servicios mencionados en la Tabla 4.8.1, hasta que un técnico del adjudicatario se ponga en contacto con el HUFA para resolver la incidencia.

Se define como “Tiempo de resolución” como el tiempo desde que el HUFA abre una incidencia en el Servicio de Atención 7x24 hasta la incidencia es resuelta. También se

considerará dicho tiempo como el tiempo desde que se notifica al HUFA una incidencia que afecte a los servicios mencionados en la Tabla 4.8.1, hasta que un técnico resuelva la incidencia.

Se mantendrán los siguientes niveles de servicio en cuanto a tiempos:

- Tiempos máximos: Ante incidencias en el funcionamiento de los servicios mencionados en la Tabla 4.8.1, el TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA ES DE 1 HORA y el TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE 4 HORAS.

4.8.4 Penalizaciones en cuanto a los niveles de servicio de comunicaciones y tiempos máximos

Se aplicarán las siguientes penalizaciones con respecto al incumplimiento del apartado anterior 4.6.3:

- Comunicación de indisponibilidades y/o incidencias: El incumplimiento de la obligación de comunicar una indisponibilidad y/o incidencia en el plazo fijado en el punto 4.8.3 conllevará la imposición de una penalización de 100 euros en la factura mensual.
- Tiempos máximos de respuesta y resolución:
 - Incidencias consideradas muy graves según el punto 4.8.1 del presente pliego: Por cada hora que se supere el plazo máximo fijado en el pliego en el punto 4.8.3, se impondrá una penalización de 100€ en la factura mensual.
 - Resto de incidencias: Por cada hora que se supere el plazo máximo fijado en el pliego en el punto 4.8.3, se impondrá una penalización de 50€ en la factura mensual.

Si un mismo hecho provocara el incumplimiento de más de uno de los niveles de servicio exigido, y en consecuencia, fuera de aplicación más de una penalización, se aplicará el resultado de la suma de todas las penalizaciones.

4.8.5 Niveles de tiempo de provisión

Se define “Tiempo de provisión” como el tiempo desde que el HUFA solicita al adjudicatario la provisión de: informes de gestión de servicio requeridos, activación de facilidades sobre las líneas, entrega/recogida de terminales (fijos y móviles), tarjetas y accesorios, recogida de material obsoleto, refuerzo de cobertura en el interior, hasta que se provee al HUFA de lo requerido.

Se establecen los siguientes niveles de tiempo de provisión para lo siguiente:

- Entrega de documentación: El adjudicatario presentará los informes especificados en el apartado 4.5.2 Estadísticas de utilización del servicio y trazabilidad del servicio, en los SIETE DÍAS NATURALES posteriores al vencimiento del periodo establecido para la generación de la documentación.
- Plazo máximo de activación de facilidades sobre las líneas: Los plazos de activación o desactivación de facilidades de las líneas NO SERÁN SUPERIORES A 4 HORAS a contar desde la solicitud efectuada por el HUFA. La aplicación efectiva de las bajas y suspensiones será inmediata,

siendo responsabilidad del adjudicatario los perjuicios que los retrasos puedan producir.

- Plazos máximos de entrega y recogida de terminales (fijos y móviles), tarjetas y accesorios incluyendo las averías de terminales: Estos plazos máximos son de 2 DÍAS HÁBILES para terminales de gama media, tarjetas y accesorios y 3 DÍAS HÁBILES para terminales de gama alta, tarjetas y accesorios.
- Recogida de material obsoleto: El adjudicatario tiene la obligación de realizar la destrucción y reciclado de los terminales y el material obsoleto y la presentación del correspondiente certificado de destrucción dentro de los 30 DÍAS NATURALES a contar desde su recogida.
- Refuerzos de cobertura interior: En caso de solicitud de un refuerzo de cobertura interior en un edificio del HUFA se establece un MÁXIMO DE 15 DÍAS NATURALES para la presentación al HUFA del Estudio de Cobertura con el detalle de las actuaciones técnicas a realizar para solventar la falta de cobertura. Se estipula un MÁXIMO DE 30 DÍAS NATURALES para la finalización del refuerzo solicitado, a contar desde la fecha de aceptación por parte del HUFA del correspondiente Estudio de Cobertura.

4.8.6 Incumplimiento de los niveles de tiempo de provisión

En caso de incumplimiento por parte del adjudicatario, de los niveles expuestos será de aplicación la correspondiente penalización:

- Entrega de documentación: Se impondrá una penalización de 100 euros por cada semana de retraso con respecto a los plazos de entrega de documentación requeridos en el Pliego.
- Activación de facilidades sobre las líneas: Transcurrido el plazo máximo establecido en el Pliego, se impondrá una penalización de 5 euros por cada día de retraso (incluido domingos y festivos), a contar desde el vencimiento de dicho periodo máximo.
- Entrega y recogida de terminales, tarjetas y accesorios: Se impondrá una penalización de 5 euros por cada día de retraso (incluidos domingos y festivos) con respecto a los plazos máximos establecidos en el Pliego.
- Recogida de material obsoleto: El incumplimiento de la obligación de realizar la destrucción y reciclado de los terminales y material obsoleto y de presentar la correspondiente certificación en el plazo máximo establecido en el Pliego, conllevará la imposición de una penalización de 5 euros por cada día que exceda de dicho plazo (incluidos domingos y festivos).
- Refuerzos de cobertura interior: Se impondrá una penalización de 100 euros por cada semana de retraso con respecto al plazo máximo fijado en el Pliego.

Si un mismo hecho provocara el incumplimiento de más de uno de los niveles de servicio exigido y, en consecuencia, fuera de aplicación más de una penalización, se aplicarán el resultado de la suma de todas las penalizaciones.

4.9 MEJORAS

A continuación, se detallan las mejoras propuestas:

4.9.1 Tarjeta analógica con 32 usuarios para la centralita Astra MX-ONE

Ampliación de la centralita Astra MX-ONE mediante la adquisición de una nueva tarjeta de analógico para 32 usuarios, se incluirán las licencias, software y mantenimiento de usuario durante 2 años.

En el caso de prórroga del contrato, al inicio de esta, será necesaria una segunda renovación de las licencias y del mantenimiento de la misma.

4.9.2 Servicio de Seguridad para los terminales móviles

Servicio de protección online, para terminales móviles, que disponga de las siguientes funcionalidades:

- Antivirus en la red móvil, para los datos de navegación.
- Escaneo online en tiempo real, de los sitios a los que se accede, para comprobar si se trata de un sitio legítimo permitiendo el acceso o bloqueando la conexión en caso contrario.
- El servicio estará activo en el terminal sin necesidad de descargar e instalar ningún software.
- Disponer de un portal web para gestionar y administrar el servicio.
- Posibilidad de envío de informes, sobre la actividad de protección, en el móvil.

5 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS

Toda la documentación, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Hospital, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa adjudicataria autora del material de los trabajos.

La empresa adjudicataria renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Hospital.

6 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El ADJUDICATARIO y sus profesionales adoptarán las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de la información y queden obligados a cumplir en todo momento las disposiciones establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y

del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y en el resto de normativa vigente en la materia que se fijan para el encargado de tratamiento de los datos de carácter personal de titularidad del Hospital Universitario Fundación Alcorcón.

Para la gestión adecuada del contrato, el adjudicatario puede realizar las actividades de tratamiento de datos relacionados con el servicio, y que sean datos protegidos por la Ley y cuya custodia corresponde al HUFA.

El adjudicatario se compromete a tratar dichos datos observando los principios exigibles por la legislación existente en materia de protección de datos, en particular los relativos a la calidad y seguridad de los datos, como son la autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad, y confidencialidad de los mismos; así como, observar las instrucciones que a tal efecto reciba del HUFA.

El adjudicatario se compromete a observar el secreto profesional respecto de los datos objeto de tratamiento que haya conocido como consecuencia de la realización del objeto del contrato, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del objeto del presente contrato no comunicando, revelando o cediendo datos a ningún tercero para cualquier uso no previsto en el presente pliego, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados por el HUFA. Esta obligación subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con el responsable de los mismos.

El adjudicatario no hará uso de la información que se suministra en relación con la licitación de este contrato para otros fines distintos de su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas, no pudiendo trasladar su contenido o copia de la misma a terceros.

El adjudicatario se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de las normas de protección de datos de carácter personal se emanan (RGPD, LOPDGDD y disposiciones desarrolladoras de la misma). A tal fin realizará las acciones que sean necesarias.

En caso de incumplimiento de estos deberes, además de las sanciones administrativas que pudiesen derivarse para el adjudicatario, el HUFA se reserva el ejercicio de las acciones legales que estime oportunas.

Seguridad de la información:

El CONTRATISTA que realice tratamiento, gestión o comunicación de información del HUFA, dará cumplimiento a la Política de Seguridad de la Información del HOSPITAL, que le será comunicada y a las directrices de seguridad recogidas en el punto 10 de la política y que están basados en la norma ISO/IEC 27001 y en el Esquema Nacional de Seguridad, especialmente aquellas referidas a la gestión de comunicaciones y operaciones, control de accesos, gestión de incidentes y de continuidad de negocio.

Así mismo, el personal subcontratado que preste sus servicios en las instalaciones del HOSPITAL, dará cumplimiento a las directrices en materia de seguridad de la información en observancia a lo dispuesto en la Política de Seguridad de la Información del HOSPITAL.

Se entregará al CONTRATISTA una copia de las Normas de Uso en los Sistemas de Información, que deberán de comunicar a sus empleados para su conocimiento.

Cláusula de transferencia tecnológica:

El CONTRATISTA, deberá realizar también todas las labores necesarias para la Transferencia tecnológica y del conocimiento, de todos los sistemas, todo ello bajo la supervisión y aceptación del HOSPITAL

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

Asegurar la recepción del conocimiento del actual contratista de los sistemas heredados para poder dar ellos el servicio de atención y soporte a usuarios, mantenimiento y administración de sistemas, seguridad y comunicaciones, según se especifica en la cláusula correspondiente.

Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al próximo contratista que se encargue del Soporte, Mantenimiento y Administración del Sistema, Seguridad y Comunicaciones de los sistemas objeto del presente pliego.

El CONTRATISTA del presente pliego dedicará el último mes del contrato los recursos necesarios para realizar la transferencia de conocimiento al nuevo contratista que se encargue del soporte, mantenimiento, administración y explotación de los sistemas.

Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al personal técnico del HOSPITAL.

Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias con el objetivo de asegurar las prestaciones del servicio por HOSPITAL o un nuevo contratista una vez finalizado el contrato.

En el caso de la transferencia al HOSPITAL se realizarán otras acciones de formación y tutorización del equipo del HOSPITAL desde el principio y a lo largo de todo el proyecto, quedando a decisión del HOSPITAL el proporcionar personas que participen en el proyecto dentro del equipo del adjudicatario.

Ejecutar las acciones definidas con la aprobación del equipo de dirección del proyecto de HOSPITAL, y auditadas por HOSPITAL, o quien este determine.

Para la gestión adecuada del contrato, el ADJUDICATARIO puede precisar la creación de ficheros, acceder a datos o incluso a ficheros ya existentes relacionados con el servicio, que contienen datos protegidos por la Ley y cuya custodia corresponde al HOSPITAL.

El ADJUDICATARIO se compromete a tratar dichos datos observando los principios exigibles por la legislación existente en materia de protección de datos, en particular los relativos a la calidad y seguridad de los datos, como son la autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad, y confidencialidad de los mismos; así como, observar las instrucciones que a tal efecto reciba del HOSPITAL.

El ADJUDICATARIO se compromete a observar el secreto profesional respecto de los datos objeto de tratamiento que haya conocido como consecuencia de la realización del objeto del contrato, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del objeto del presente contrato no comunicando, revelando o cediendo datos a ningún tercero para cualquier uso no previsto

en el presente pliego, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados por el HOSPITAL. Esta obligación subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con el responsable de los mismos.

El ADJUDICATARIO no hará uso de la información que se suministra en relación con la licitación de este contrato para otros fines distintos de su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas, no pudiendo trasladar su contenido o copia de la misma a terceros.

El ADJUDICATARIO se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de las normas de protección de datos de carácter personal se emanan (RGPD, LOPDGD y disposiciones desarrolladoras de los mismos). A tal fin realizará las acciones que sean necesarias.

En caso de incumplimiento de estos deberes, además de las sanciones administrativas que pudiesen derivarse para el ADJUDICATARIO, el HOSPITAL se reserva el ejercicio de las acciones legales que estime oportunas.

Seguridad de la información:

El ADJUDICATARIO que realice tratamiento, gestión o comunicación de información del HUFA, dará cumplimiento a la Política de Seguridad de la Información del HOSPITAL, que le será comunicada y a las directrices de seguridad recogidas en el punto 10 de la política y que están basados en la norma ISO/IEC 27001 y en el Esquema Nacional de Seguridad, especialmente aquellas referidas a la gestión de comunicaciones y operaciones, control de accesos, gestión de incidentes y de continuidad de negocio.

Así mismo, el personal subcontratado que preste sus servicios en las instalaciones del HOSPITAL, dará cumplimiento a las directrices en materia de seguridad de la información en observancia a lo dispuesto en la Política de Seguridad de la Información del HOSPITAL. Se entregará al ADJUDICATARIO una copia de las Normas de Uso en los Sistemas de Información, que deberán de comunicar a sus empleados para su conocimiento.

Cláusula de transferencia tecnológica:

El ADJUDICATARIO, deberá realizar también todas las labores necesarias para la Transferencia tecnológica y del conocimiento, de todos los sistemas, todo ello bajo la supervisión y aceptación del HOSPITAL

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

Asegurar la recepción del conocimiento del actual adjudicatario de los sistemas heredados para poder dar ellos el servicio de atención y soporte a usuarios, mantenimiento y administración de sistemas, seguridad y comunicaciones, según se especifica en la cláusula correspondiente.

Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al próximo adjudicatario que se encargue del Soporte, Mantenimiento y Administración del Sistema, Seguridad y Comunicaciones de los sistemas objeto del presente pliego.

El ADJUDICATARIO del presente pliego dedicará el último mes del contrato los recursos necesarios para realizar la transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario que se encargue del soporte, mantenimiento, administración y explotación de los sistemas.

Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al personal técnico del HOSPITAL.

Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias con el objetivo de asegurar las prestaciones del servicio por HOSPITAL o un nuevo adjudicatario una vez finalizado el contrato.

En el caso de la transferencia al HOSPITAL se realizarán otras acciones de formación y tutorización del equipo del HOSPITAL desde el principio y a lo largo de todo el proyecto, quedando a decisión del HOSPITAL el proporcionar personas que participen en el proyecto dentro del equipo del adjudicatario.

Ejecutar las acciones definidas con la aprobación del equipo de dirección del proyecto de HOSPITAL, y auditadas por HOSPITAL, o quien este determine.

7 CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La estructura de las ofertas técnicas deberá ajustarse al formato especificado para cada uno de los documentos que se describen a continuación:

El licitador deberá aceptar explícitamente, en su propuesta la totalidad de las cláusulas aquí recogidas. Además, deberá describir las peculiaridades de cada propuesta para que pueda ser valorada.

La oferta técnica deberá recoger los apartados del siguiente modelo propuesto. En base al contenido requerido, no se estima necesaria una extensión superior a 75 páginas.

La estructura de las ofertas será la siguiente:

0.ÍNDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO

Resumen del contenido de la propuesta, detallando los servicios de telefonía Fija, Móvil y de Datos, así como el mantenimiento correctivo y preventivo de la centralita.

2. ARQUITECTURA DE RED DEL PROVEEDOR

El licitador presentará la siguiente documentación:

- Información detallada del diseño de red redundada de comunicaciones del proveedor incluyendo un esquema de la misma especificando número de enlaces de Fibra Óptica, número de radioenlaces y líneas de backup.
- La capacidad de acceso a la infraestructura de la red móvil será con líneas propias del licitador. El licitador tendrá que presentar documentación acreditativa de este punto.

3. PLAN DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

El licitador presentará la documentación correspondiente a los siguientes planes:

3.1 PLAN DE IMPLANTACIÓN

Se describirá con el máximo detalle según apartado 4.7.1 “Plan de Implantación”.

3.2 PLAN DE MIGRACIÓN

Se describirá con el máximo detalle según apartado 4.7.2 “Plan de Migración”.

3.3 PLAN DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Se describirá con el máximo detalle según apartado 4.7.3 “Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento”.

El licitador incluirá la acreditación del fabricante como empresa capacitada para instalar, configurar y mantener todos los productos y soluciones relativos a la centralita MX-ONE, en su versión software más actualizada, según el apartado 4.2 “Requerimientos de la Plataforma de Centralita Telefónica”.

3.4 PLAN DE RENOVACIÓN DE TERMINALES

Se describirá con el máximo detalle según apartado 4.7.4 “Plan de Renovación de Terminales”.

3.5 PLAN DE CALIDAD

Se describirá con el máximo detalle según apartado 4.7.5 “Plan de Calidad”.

3.6 PLAN DE CONTINGENCIA

Se describirá con el máximo detalle según apartado 4.7.6 “Plan de Contingencia”.

3.8 PLAN DE FORMACIÓN

Se describirá con el máximo detalle según apartado 4.7.7 “Plan de Formación”.

3.9 MEJORAS

Se describirá con el máximo detalle según apartado 4.9 “Mejoras”.

CONFORME,
POR EL ADJUDICATARIO:
FECHA Y FIRMA

POR EL HOSPITAL,
FECHA Y FIRMA
Alcorcón,

Subdirección de Sistemas y Tecnologías de la Información del Hospital
Isabel Sastre Ibarreche

[Redacted Signature]

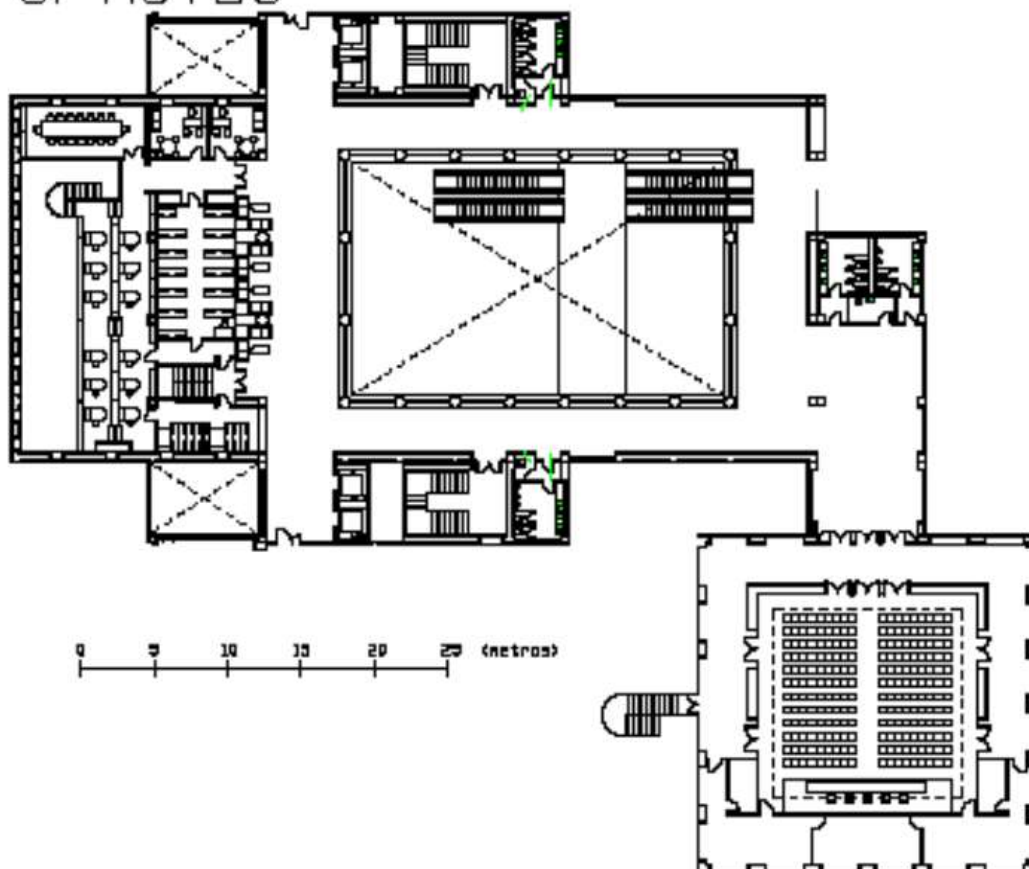
Fdo. Modoaldo Garrido Martín
Director Gerente

Fdo. D. Juan Carlos Alonso Punter
Director Económico F. y SS.GG.

8 ANEXO I: PLANOS ZONAS

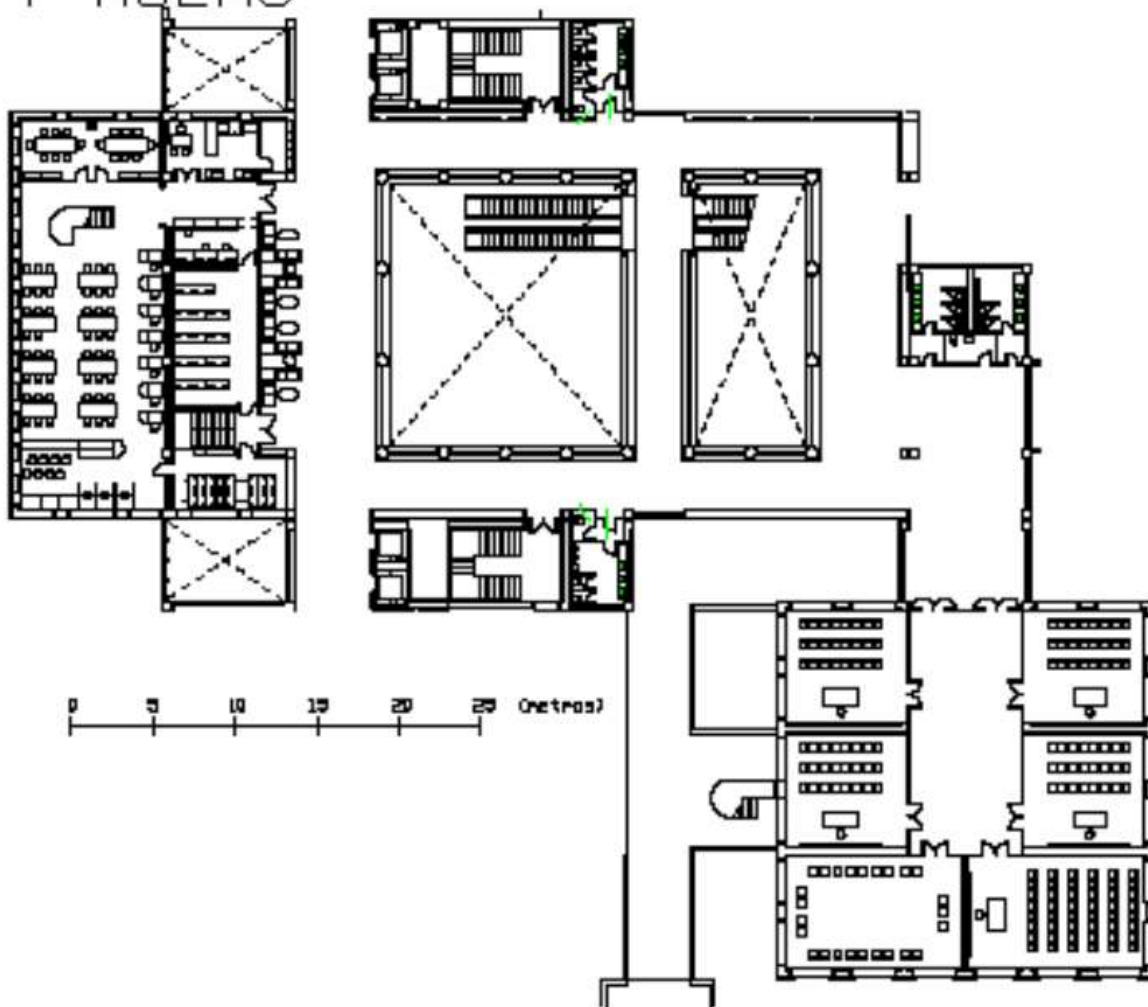
1. BIBLIOTECA Y SALÓN DE ACTOS

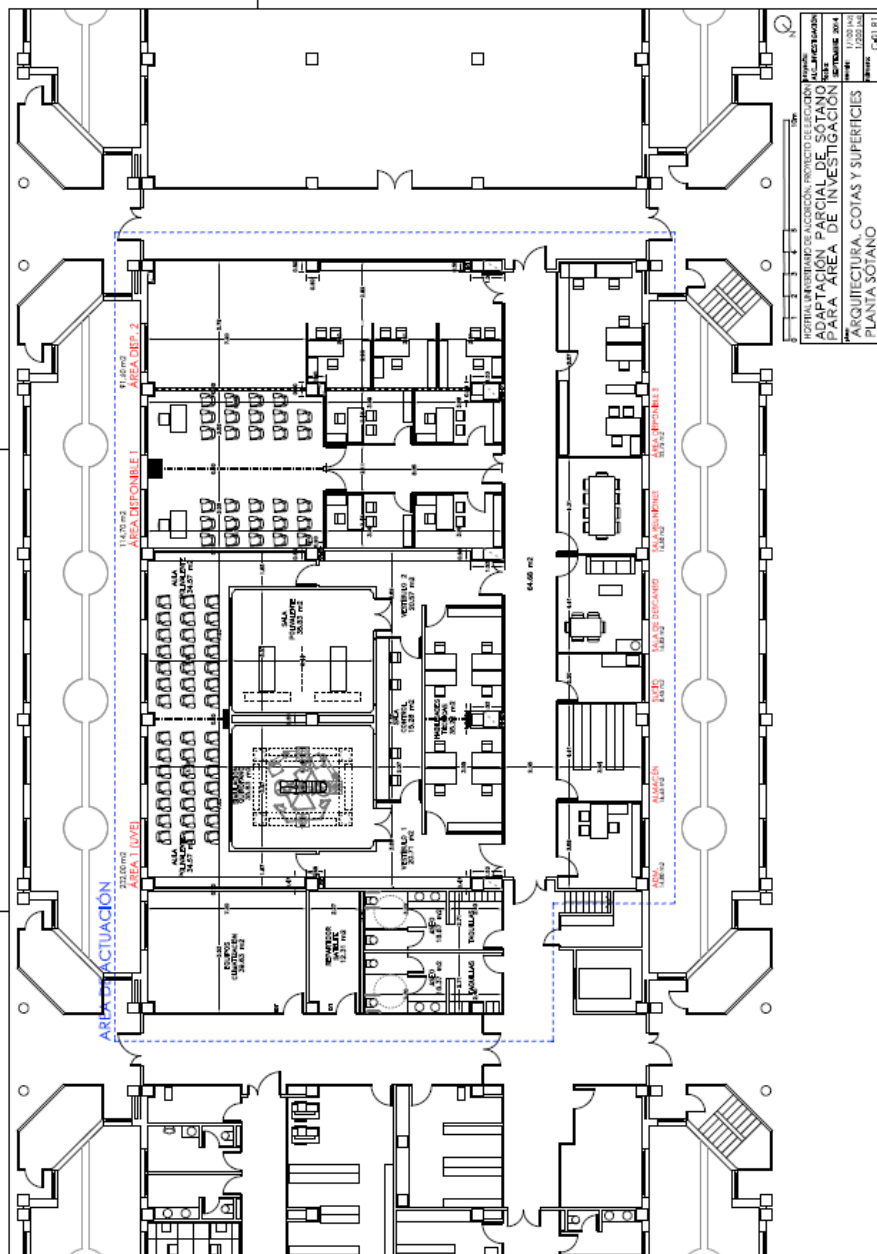
ZONA 082: BIBLIOTECA Y
S. ACTOS



2. BIBLIOTECA Y AULAS

ZONA 081: BIBLIOTECA Y AULAS





4. CAFETERIA DE EMPLEADOS

