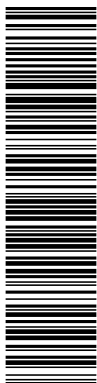


DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules tècniques. Contractació subministrament d'actualització i millora del programari i maquinari ALCATEL-LUCENT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2022 /9573 , Codi Classificació: J020105 , Any expedient: 2022	
ALTRES DADES Codi per a validació: MK8VF-ZPK7A-ZC979 Pàgina 1 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- MARC FERRES, Noves tecnologies Sistemes - Cap de sistemes, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 20/10/2022 09:27	ESTAT SIGNAT 20/10/2022 09:27



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3134269 MK8VF-ZPK7A-ZC979 A28F714696A94912405DF15B1AFE746A442A445A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES D'ACTUALITZACIÓ I MILLORA DE PROGRAMARI I MAQUINARI ALCATEL-LUCENT

1. Motivació

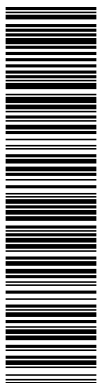
Totes les organitzacions basen les seves comunicacions de veu en sistemes més o menys evolucionats de les centrals telefòniques tradicionals. En aquest sentit, Diputació de Girona disposa d'un gestor de comunicacions telefòniques del fabricant Alcatel Lucent model OmniPCX Enterprise. Aquest sistema consta del gestor de comunicacions (en format de servidor virtual), un maquinari específic per connectar algunes extensions analògiques i accessos primaris, així com un parc de terminals telefònics d'usuari repartits entre tots els centres de treball de tot el grup institucional.

Les noves necessitats de comunicació, sorgides durant l'estat d'alarma i actualment en la modalitat de treball no presencial, suposen la necessitat de flexibilitzar al màxim les comunicacions i poder estendre la xarxa telefònica del grup institucional fora de les fronteres marcades pels espais corporatius, atès que la implantació del teletreball suposa que cal poder donar a l'usuari el mateix servei tan si treballa en modalitat presencial com si es troba realitzant teletreball.

En aquest sentit, cal donar resposta a les necessitats dels usuaris avançant cap un sistema de comunicacions unificades que pugui trencar les barreres entre la telefonia fixa, la telefonia mòbil i els ordinadors de sobretaula i portàtils. El sistema de comunicacions unificades permet atendre les trucades rebudes en una extensió telefònica, en un terminal físic o bé en un terminal virtual integrat en el sistema Microsoft Teams.

Finalment, el servei Alcatel Lucent OpenTouch Fax Center queda discontinuat amb la nova versió del gestor de comunicacions i per tant, cal contractar un servei alternatiu de fax virtual en xarxa per substituir-ho, amb un cost molt baix i vista la baixa utilització d'aquest servei.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules tècniques. Contractació subministrament d'actualització i millora del programari i maquinari ALCATEL-LUCENT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2022 /9573 , Codi Classificació: J020105 , Any expedient: 2022	
ALTRES DADES Codi per a validació: MK8VF-ZPK7A-ZC979 Pàgina 2 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- MARC FERRES, Noves tecnologies Sistemes - Cap de sistemes, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 20/10/2022 09:27	ESTAT SIGNAT 20/10/2022 09:27



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3134269 MK8VF-ZPK7A-ZC979 A28F714696A94B12405DF15B1AFE746A442A445A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificador

2. Objecte

L'objecte d'aquest contracte és

- contractació per un període de dos anys de llicències d'actualització i millora del sistema de comunicacions de veu de Diputació de Girona, basat en el sistema OmniPCX Enterprise de l'empresa Alcatel-Lucent, compost per diversos elements de programari i maquinari.
- Subministrament de llicències de subscripció del programari de comunicacions unificades Alcatel-Lucent Rainbow
- Servei d'enviament i recepció de fax a bústies de correu
- Serveis de suport per part de l'integrador

El licitador podrà visitar les oficines de Diputació de Girona per tal de valorar la dificultat i els elements necessaris per realitzar el manteniment i se li donarà accés al sistema de comunicacions de veu per tal que pugui revisar la configuració en cas que ho cregui necessari. Les visites i/o revisions es podran realitzar de dilluns a divendres entre les 9:00h i les 13:00h, la petició de visita caldrà fer-la mitjançant correu electrònic a sistemes@ddgi.cat amb un mínim de tres dies d'antelació.

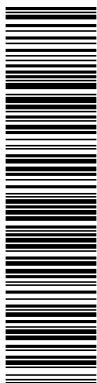
3. Subministraments requerits

Es requereix el subministrament de les següents llicències:

- 1 llicència d'actualització i millora OmniPCX Enterprise SPS (Solution Premier Service) per un període de 2 anys. Caldrà adaptar el manteniment per treure'n les funcionalitats de OneTouch però mantenir un servei que permeti les consultes històriques de trucades enviades i rebudes per una extensió.
- 200 llicències de subscripció Alcatel-Lucent Rainbow Business per un període de 2 anys.
- Subministrament de les llicències en propietat necessàries per complementar el servei de Rainbow Business fins a 200 usuaris.
- Subministrament de 4 llicències en dret d'ús de fax-mail

Les condicions de les llicències de manteniment seran:

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules tècniques. Contractació subministrament d'actualització i millores del programari i maquinari ALCATEL-LUCENT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2022 /9573 , Codi Classificació: J020105 , Any expedient: 2022	
ALTRES DADES Codi per a validació: MK8VF-ZPK7A-ZC979 Pàgina 3 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- MARC FERRES, Noves tecnologies Sistemes - Cap de sistemes, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 20/10/2022 09:27	ESTAT SIGNAT 20/10/2022 09:27



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3134269 MK8VF-ZPK7A-ZC979 A28F714686A94B12405DF15B1AFE746A442A445A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

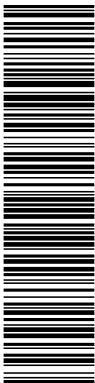
- Llicències de manteniment contractades directament amb el fabricant del maquinari o programari
- Cobertura 8 x 5 x NBD
- Cobertura per un període de dos anys a partir de la data d'efecte del contracte
- Horari d'atenció, de dilluns a divendres feiners, 12 hores al dia
- Accés online a actualitzacions i noves versions dels productes esmentats a l'apartat anterior
- Accés als serveis de suport via web, correu electrònic o telefònic
- Nombre il·limitat de peticions de suport
- Possibilitat de suport remot de la plataforma

4. Serveis Requerits

Es requereixen serveis professionals per part de l'integrador per realitzar tasques especialitzades que queden fora de l'abast dels tècnics de Diputació de Girona i que requereixen certificacions específiques per part del fabricant Alcatel-Lucent.

- **Servei de suport per part de l'adjudicatari** per un període de dos anys, incloent:
 - El servei inclourà un suport específic per a canvis en la configuració del sistema de comunicacions. A petició de Diputació de Girona l'adjudicatari s'encarregarà de fer, sense cost per Diputació, un mínim de fins 3 canvis cada mes en la configuració del sistema de comunicacions de veu en un mínim de fins a 6 hores de treball i que es podrà millorar en l'oferta. Si els canvis demanats excedeixen aquesta quantitat quedaran fora de l'abast d'aquest contracte.
 - Atenció a consultes relatives a l'equipament plantejades pels tècnics de la Diputació de Girona.
 - Horari per consultes i incidències menors de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00
 - Horari per incidències molt greus o greus de 24x7, tots els dies de l'any
 - Informe mensual de les hores dedicades
 - Vies de contacte:

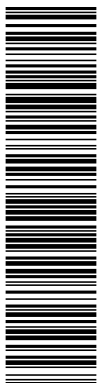
DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules tècniques. Contractació subministrament d'actualització i milloa del programari i maquinari ALCATEL-LUCENT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2022 /9573 , Codi Classificació: J020105 , Any expedient: 2022	
ALTRES DADES Codi per a validació: MK8VF-ZPK7A-ZC979 Pàgina 4 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- MARC FERRES, Noves tecnologies Sistemes - Cap de sistemes, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 20/10/2022 09:27	ESTAT SIGNAT 20/10/2022 09:27



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3134269 MK8VF-ZPK7A-ZC979 A28F714696A94812405DF15B1AFE746A442A445A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

- Es disposarà d'un telèfon d'atenció comercial i d'incidències tant en horari laboral com fora d'aquest horari (per incidències greus i molt greus)
 - Es disposarà d'un servei d'obertura d'incidències basat en correu electrònic o en web disponible 24x7
 - Es disposarà d'eines de xat per permetre una comunicació directa amb el tècnic assignat a la incidència, incloent també trucades d'àudio i vídeo i compartició d'escriptoris
- Compromisos de SLA
- El compromís de temps de servei per totes aquelles tasques de manteniment orientades a tornar el sistema de comunicacions al seu correcte funcionament quan aquest pateixi alguna incidència, que es classificarà en:
 - afectació lleu: el sistema de comunicacions continua funcionant, però hi ha afectats alguns terminals d'usuari, que no funcionen correctament. Els enllaços externs continuen funcionant i en general es poden fer i rebre trucades tant exteriors com entre extensions internes.
 - afectació greu: el sistema de comunicacions funciona parcialment, hi ha algun enllaç exterior no accessible i no es poden fer o rebre algunes trucades de l'exterior. També pren la consideració d'incidència greu que algun dels terminals considerats d'operadora no funcioni correctament.
 - afectació crítica: Tot el sistema de comunicacions està afectat. No es pot fer ni rebre cap trucada de l'exterior a cap terminal.
 - La cobertura del servei serà la resolució d'incidències en qualsevol dels elements de maquinari o programari que formen el sistema de comunicacions de veu i els media gateways, exceptuant el sistema de virtualització, la infraestructura de xarxa i els orígens de dades. Si la resolució de la incidència requereix la substitució d'un element de maquinari, aquest anirà a càrrec del licitador, exceptuant els terminals telefònics. Caldrà que disposi d'un estoc de material suficient com per resoldre una incidència en menys d'un dia laborable.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules tècniques. Contractació subministrament d'actualització i millores del programari i maquinari ALCATEL-LUCENT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2022 /9573 , Codi Classificació: J020105 , Any expedient: 2022	
ALTRES DADES Codi per a validació: MK8VF-ZPK7A-ZC979 Pàgina 5 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- MARC FERRES, Noves tecnologies Sistemes - Cap de sistemes, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 20/10/2022 09:27	ESTAT SIGNAT 20/10/2022 09:27



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3134269 MK8VF-ZPK7A-ZC979 A28F714696A94812405DF15B1AFE746A442A445A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

- Temps de resposta telefònica, 15 minuts
- Temps de resposta en cas d'avaria crítica, 1 hora
- Temps de resposta en cas d'avaria greu, 3 hores
- Temps de resposta en cas d'avaria lleu, 8 hores
- Temps de resposta per consultes tècniques, 48 hores

- Servei de faxmail per 3 usuaris
 - Servei de recepció i enviament de fax a través d'una bústia de correu electrònic
 - Durada del servei: 2 anys
 - Diversos DDI (números entrants) per usuari
 - Cost de les trucades inclòs en el servei
 - Servei proveït en modalitat cloud

5. Documentació

El licitadors hauran de presentar en el moment d'iniciar el contracte la següent documentació:

- Llistat concret de subministraments inclosos
- Pla de manteniment preventiu.
- Pla de manteniment correctiu.
- Relació del personal adscrit al contracte amb detall de formació i experiència.

6. Execució del projecte

6.1. Termini de lliurament

Es dona un termini de 15 dies naturals a partir de la data de firma del contracte per realitzar l'entrega de les llicències i la posada en marxa del servei de suport i faxmail.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules tècniques. Contractació subministrament d'actualització i millores del programari i maquinari ALCATEL-LUCENT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2022 /9573 , Codi Classificació: J020105 , Any expedient: 2022	
ALTRES DADES Codi per a validació: MK8VF-ZPK7A-ZC979 Pàgina 6 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- MARC FERRES, Noves tecnologies Sistemes - Cap de sistemes, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 20/10/2022 09:27	ESTAT SIGNAT 20/10/2022 09:27



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3134269 MK8VF-ZPK7A-ZC979 A28F714696A94912405DF15B1AFE746A42A4A45A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

6.2. Interlocució

L'empresa adjudicatària nomenarà un Service Manager per a la interlocució amb la Diputació de Girona, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

6.3. Certificacions

Atesa la complexitat i criticitat de l'entorn del gestor de telefonia, els licitadors hauran d'acreditar que disposen de personal amb les següents certificacions per part del fabricant del programari, Alcatel-Lucent, atès que l'execució correcta i sense incidències del projecte depèn del nivell de coneixement de la plataforma.

- ACSE Alcatel-Lucent Enterprise Certified System Expert
- ACSR (Alcatel Certified Sales Representative)

El personal que executi la prestació serà el qui disposi d'aquestes acreditacions.

6.4. Obligacions de la Diputació de Girona

Diputació de Girona té la responsabilitat del correcte funcionament d'infraestructures necessàries pel sistema de comunicacions de veu com: el sistema de virtualització, la infraestructura de xarxa i l'accés als enllaços externs.

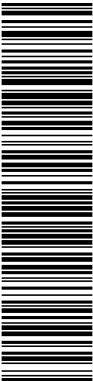
6.5. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària

Un cop finalitzat aquest contracte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació i col·laboració necessària en el període de transició i devolució del servei a la Diputació de Girona o a l'empresa que continuarà donant el servei i que adjudicarà la Diputació de Girona mitjançant el procediment administratiu corresponent.

6.6. Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura dels sistemes. L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb els requeriments de seguretat que es deriven de la normativa aplicable, amb esment especial per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el Reglament

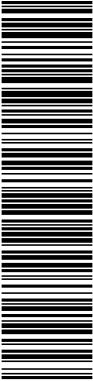
DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules tècniques. Contractació subministrament d'actualització i milloa del programari i maquinari ALCATEL-LUCENT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves tecnologies / 016 , Núm. expedient: 2022 /9573 , Codi Classificació: J020105 , Any expedient: 2022	
ALTRES DADES Codi per a validació: MK8VF-ZPK7A-ZC979 Pàgina 7 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- MARC FERRES, Noves tecnologies Sistemes - Cap de sistemes, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 20/10/2022 09:27	ESTAT SIGNAT 20/10/2022 09:27



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3134269 MK8VF-ZPK7A-ZC979 A28F714686A81812405DF15B1AFE746A42A445A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

General de Protecció de Dades.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules tècniques. Contractació subministrament d'actualització i milloa del programari i maquinari ALCATEL-LUCENT	IDENTIFICADORS País: CAT , Institució: DDGI , Codi UACG: Noves technologies / 016 , Núm. expedient: 2022 /9573 , Codi Classificació: J020105 , Any expedient: 2022	
ALTRES DADES Codi per a validació: MK8VF-ZPK7A-ZC979 Pàgina 8 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- MARC FERRES, Noves technologies Sistemes - Cap de sistemes, de DIPUTACIÓ DE GIRONA. Signat 20/10/2022 09:27	ESTAT SIGNAT 20/10/2022 09:27



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 3134269 MK8VF-ZPK7A-ZC979 A28F714686A94812405DF15B1AFE746A442A445A) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liantant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

