

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ	REFERÈNCIA GENE2022010714
Codi Segur de Verificació: e03cce07-e54c-4e3b-a5b6-c09dbdf6f7d7 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2023_2216749 Data d'impressió: 12/06/2023 09:06:49 Pàgina 1 de 7	SIGNATURES 1.- XAVIER LLOBET JOSA (), 24/05/2023 14:36:47	



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL CONTRACTE MIXT DEL
SUBMINISTRAMENT DE L'ACTUALITZACIÓ I RENOVACIÓ DEL SISTEMA
DE TELEFONIA DE VEU IP I TERMINALS TELEFÒNICS, I DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DEL SISTEMA DE TELEFONIA DE VEU IP EXISTENT A
L'AJUNTAMENT DE SALT**

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ	REFERÈNCIA GENE2022010714
Codi Segur de Verificació: e03cce07-e54c-4e3b-a5b6-c09dbdf6f7d7 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2023_2216749 Data d'impressió: 12/06/2023 09:06:49 Pàgina 2 de 7	SIGNATURES 1.- XAVIER LLOBET JOSA (), 24/05/2023 14:36:47	



1. OBJECTE I ABAST

És objecte d'aquest contracte el Subministrament consistent en la renovació i manteniment del sistema de telefonia de veu IP existent, mitjançant l'actualització del sistema actual, de tal manera que es garanteixi el correcte funcionament de les comunicacions de veu de l'Ajuntament de Salt.

Per la situació actual del mercat tecnològic, a la vista de la disponibilitat i seguretat de connectivitat al municipi de Salt, creiem raonable mantenir el model basat en centraleta física redundada i terminals de veu a la majoria de serveis de l'Ajuntament.

El contracte contempla que els usuaris puguin disposar de terminals moderns adequats a les seves necessitats i l'ajuntament en el seu conjunt de tot l'equipament, llicències i programari necessari pels serveis de valor afegit demandats: sistema redundat d'alta disponibilitat i protecció de fallades, sistema unificat de gestió i configuració, extensions amb numeració curta integrat amb telefonia mòbil, tarifació de totes les trucades, sistema d'enregistrament de converses sobre les extensions de la Policia Local i del manteniment en les condicions i terminis, com a mínim, descrits en aquest plec.

El present contracte preveu el subministrament de nous terminals telefònics per tal d'ampliar el parc d'extensions, ja que ha augmentat la quantitat de llocs de treball amb necessitat d'extensió telefònica.

Per altra banda, el programari existent s'ha de poder adaptar als canvis de versions de Sistemes Operatius que puguin succeir durant la vigència del contracte, així com a noves funcionalitats que incorpori el sistema de telefonia instal·lat

Per últim, és necessari que tot el sistema estigui actualitzat i se'n faci un manteniment, tant preventiu com correctiu, i per això es contracta el servei que cobreixi aquestes necessitats.

Queda exclosa del Plec la contractació dels serveis externs d'operador tant de veu com de dades.

Totes les despeses necessàries per a posar en marxa el projecte objecte d'aquest Plec amb plena operativitat són a càrrec de l'adjudicatari.

2. CALENDARI PREVIST PER A LA IMPLANTACIÓ DELS SERVEIS

El subministrament haurà d'estar operatiu en un termini màxim de 30 dies hàbils a comptar de la formalització del contracte a partir de l'acta d'inici, a excepció de les llicències Rainbow que hauran d'estar operatives a partir de l'1 d'octubre de 2023.

El servei de manteniment cal que estigui operatiu des del moment que es formalitzi el contracte, a excepció del de les llicències Rainbow que hauran d'estar operatives a partir de l'1 d'octubre de 2023.

L'Ajuntament es reserva, en qualsevol cas, el dret a modificar el calendari d'implantació que hagi resultat adjudicat per raons d'interès públic que hauran de quedar degudament justificades i acreditades en l'expedient de contractació de referència.

En cas d'incompliment del termini a que s'ha fet referència, seran d'aplicació les penalitzacions que s'hagin previst a aquests efectes en el Plec de clàusules administratives particulars regulador d'aquest contracte.

3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

La situació de partida, a partir de la qual els licitadors poden presentar les seves propostes és la següent:

3.1. Xarxa corporativa de telefonia de l'Ajuntament de Salt:

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ	REFERÈNCIA GENE2022010714
Codi Segur de Verificació: e03cce07-e54c-4e3b-a5b6-c09dbdf6f7d7 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2023_2216749 Data d'impressió: 12/06/2023 09:06:49 Pàgina 3 de 7		SIGNATURES 1.- XAVIER LLOBET JOSA (), 24/05/2023 14:36:47



Està repartida entre dues seus: l'edifici de l'Ajuntament, situat a la plaça Lluís Companys, num.1, i l'edifici de la Policia Local, al Carrer Pla de Salt, num. 2 . Ambdues seus estan connectades mitjançant cable propi de fibra òptica.

Cadascuna d'aquestes dues seus té, actualment, els següents circuits i Movistar n'és el proveïdor dels serveis d'operador de telefonia fixa, Orange de la telefonia mòbil, i l'Internet i les dades estan contractades a Movistar i Vodafone per tenir redundància i alta disponibilitat .

El contracte vigent expira a data 30 de juny del 2023, excepte les llicències Rainbow que estan contractades fins a 30 de setembre de 2023

Seu 1: edifici de l'Ajuntament

- Un primari XDSI amb vint (20) canals contractats.
- Tres (3) enllaços mòbils amb dues (2) SIMS cadascun per a un total de sis (6) línies de sortida fix-mòbil.
- Una (1) línies de Fibra Òptica de velocitat 100Mb de baixada i 10 Mb de pujada.
- Dues (2) línies de Fibra Òptica de velocitat 1000Mb de baixada i 1000Mb de pujada.

Seu 2: edifici de la Policia Local

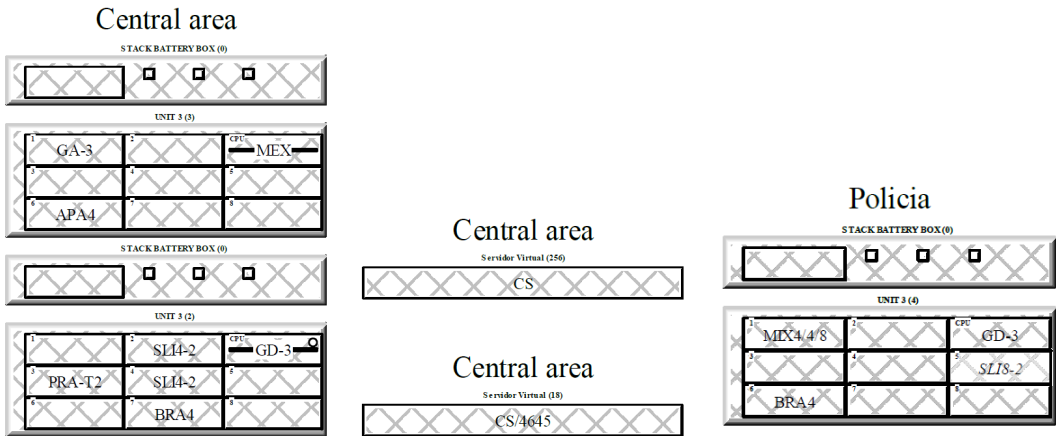
- Dos (2) accessos bàsics XDSI
- Un (1) enllaç mòbil amb dues (2) SIMS per a sortides fix-mòbil.

La telefonia de la xarxa corporativa IP actual és un sistema de telefonia d'Alcatel-Lucent formada per:

- ALCATEL OXE. 2 servidors ubicats al CPD Ajuntament i a la Policia
- Omnivista 8770 en un Windows server 2016
- Servidor Rainbow Web RTC
- Terminals de telèfon IP/SIP i extensions virtuals

Tots els servidors són virtuals i estan allotjats en un entorn VMWare en servidors físics proporcionats per l'Ajuntament de Salt.

La seva arquitectura es mostra en l'esquema següent:



3.2. Terminals de telefonia fixa actuals

A continuació es detallen els terminals Alcatel-Lucent que formen el parc de Telefonia fixa de l'Ajuntament actualment:

TERMINALS TELEFÒNICS IP/SIP ALCATEL-LUCENT	UNITATS
MODEL	
IPT 4018EE	160
IPT 4068GE	4
SIP 8001	15
IP 8008	40

3.3. Enregistrament de trucades

Per poder enregistrar les trucades que entren a la Policia, es compta amb un servidor que enregistra les trucades de la línia.

ENREGISTRADOR DE CONVERSES	UNITATS
RECALL RDSI JUSAN per 4 canals	1

3.4. Llicències Rainbow

A continuació es detallen el nombre i tipus de llicències amb subscripció existents del programari Rainbow.

LLICÈNCIES RAINBOW	UNITATS	Data final contracte actual
Business	75	1/10/2023
Enterprise	26	1/10/2023

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ	REFERÈNCIA GENE2022010714
Codi Segur de Verificació: e03cce07-e54c-4e3b-a5b6-c09dbdf6f7d7 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2023_2216749 Data d'impressió: 12/06/2023 09:06:49 Pàgina 5 de 7		SIGNATURES 1.- XAVIER LLOBET JOSA (), 24/05/2023 14:36:47



4. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ PROPOSADA

Els licitadors han d'incloure a les seves ofertes una descripció detallada de la solució proposada que garanteixi el compliment de les especificacions sol·licitades per al subministrament demanat als apartats següents:

4.1. Renovació de llicències i Actualització de versions

- Actualització del release de tot el sistema de telefonia de l'Ajuntament de Salt ALCATEL OmniPCXEnterprise R12 a la darrera versió disponible. Cal tenir en compte que la nova versió ha de ser compatible amb tots els terminals de telèfon que ja estan en ús a l'Ajuntament de Salt.
- Actualització del software de gestió, tarifació, alarmes i directori Omnivista 8770 a la darrera versió disponible.
- Cal incloure la migració de totes les llicències, funcionalitats així com les dades i els informes que ja es disposen actualment.
- Renovació de les llicències Rainbow existents (75 Business + 26 Enterprise) a partir de la data 1 d'octubre de 2023.
- Cal incloure també totes les llicències que siguin necessàries per poder disposar d'informació de totes les trucades tant internes com externes i a mòbils, entrants i sortints, per extensió, número de telèfon, data i hora i durada.

4.2. Actualització de l'enregistrador de converses sobre extensions de la Policia Local.

- Actualització a la última versió del programari Recall Server Recording Manager de l'enregistrador de converses telefòniques Jusan Recall integrat amb la centraleta ubicat al media gateway de la Policia Local, de manera que els enregistraments es facin de forma automàtica i que permeti l'escolta i exportació certificada de les converses de manera senzilla i en formats estàndard d'àudio.

4.3. Adquisició de nous terminals

Ampliació de vint-i-cinc (25) terminals fixes d'escriptori IP de la gamma Alcatel_Lucent 8xxx com a mínim i les corresponents llicències.

5. PLA DE MANTENIMENT MÍNIM

Els licitadors han d'incloure a les seves ofertes una descripció detallada del pla de manteniment, que compleixi les especificacions del present plec, concretament d'aquest apartat.

El manteniment de tot el sistema de telefonia i del gravador de trucades, que inclou el maquinari, programari i les configuracions, ha de minimitzar els temps en què els serveis demanats no estan disponibles mitjançant l'execució de les funcions preventives i correctives que siguin necessàries sobre els elements que formen part de l'abast del present Plec.

L'adjudicatari haurà de designar un o més interlocutors concrets, amb els que es pugui contactar en qualsevol moment durant la vigència del contracte amb un número de telèfon directe i una adreça de correu electrònic.

L'adjudicatari ha d'informar de les tasques de manteniment programades a la xarxa i que afectin els serveis contractats, almenys amb 72 hores d'antelació.

Les tasques de manteniment s'han de fer en una finestra de temps pactada prèviament amb l'Ajuntament de Salt i ha d'ocupar horaris de baixa activitat.

La correcció i la reparació de les avaries ha d'incloure la substitució d'equips, el desplaçament de personal, mà d'obra, etc., tant en remot com en ubicacions de l'Ajuntament de Salt, les despeses dels quals han de ser a càrrec de l'adjudicatari.

Les ofertes han d'incloure una descripció d'aquestes funcions tenint en compte les definicions següents:

- **Tipus d'avaria:** classificació de les incidències per a l'assignació del temps de resposta associat.
- **Temps de resposta:** temps transcorregut des que l'Ajuntament de Salt notifica l'avaria fins que l'adjudicatari inicia les activitats, ja sigui remotament o a les dependències del client final, segons ho necessiti la incidència.
- **Temps de resolució:** temps transcorregut des que l'adjudicatari inicia les activitats fins a la resolució de la incidència o tasca sol·licitada.

El temps màxim de resposta (TMRP) i el temps màxim de resolució (TMRS) d'incidències o sol·licituds que l'Ajuntament de Salt demana són els següents:

Tipus d'incidència o sol·licitud	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
a) Atenció telefònica pel tècnic especialista	30 minuts	
b) Incidència greu que afecti un requisit funcional important	30 minuts	5 hores
c) Incidència lleu	30 minuts	10 hores

Cal destacar que la substitució i reparació de material així com la gestió de back-up de configuracions i la teleassistència ha d'estar inclòs.

- S'ha de considerar incidència greu la que suposi una caiguda de més d'un 25% dels enllaços externs, més d'un 5% de les extensions interiors. Caiguda dels terminals d'operadora, atenció al ciutadà (SAC), Policia Local.
- S'ha de considerar una incidència lleu la que suposi menys d'un 25% dels enllaços externs, caiguda de menys d'un 5% de les extensions internes. Caiguda dels terminals d'usuari. Caiguda en serveis de missatgeria, de gravació de veu i del software de gestió tant de la centraleta com de gravació de veu.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ	REFERÈNCIA GENE2022010714
Codi Segur de Verificació: e03cce07-e54c-4e3b-a5b6-c09dbdf6f7d7 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2023_2216749 Data d'impressió: 12/06/2023 09:06:49 Pàgina 7 de 7		SIGNATURES 1.- XAVIER LLOBET JOSA (), 24/05/2023 14:36:47



El licitador haurà d'especificar per escrit al pla de manteniment que pot arribar en un màxim de 5 h a les dependències del client final, quan ho requereixi el tipus d'incidència.

5.2. Manteniment de versions de firmware i software

El licitador haurà d'incloure en la seva oferta el manteniment durant tot el període de vigència del contracte de les diferents versions de firmware i altres software propis dels equips i instal·lar-les de manera programada si aquestes s'han demostrat estables, així com informar de les novetats que incorpora cada versió successiva i de les possibles millores que aquestes comportarien potencialment per l'Ajuntament de Salt.

5.3. Manteniment de terminals

El licitador haurà de garantir en l'oferta de manteniment el bon funcionament dels terminals subministrats, segons es detalla en el punt **4.3**, durant tot el període de vigència del contracte.

El terminal avariats s'enviarà a l'adjudicatari i aquest s'haurà de reparar o substituir en un termini màxim de 5 dies laborables.