

COORDINACIÓ SERVEIS DIGITALS
EB/vd

Exp: 901448 / 2023

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DE LA CENTRALETA DE TELEFONIA DE L'AMB I ELS SEUS ENS DEPENDENTS.

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
Cap de Servei TIC
Data signatura :19/06/2023 14:27:24
HASH: AEBE3F1E00F5961425FD2C54EB67810852A68D0

BALLARIN ELLIDA (1 de 2)
Responsable Sistemes
Data signatura :19/06/2023 8:45:08
HASH: AEBE3F1E00F5961425FD2C54EB67810852A68D0

ÍNDEX

1. <u>OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ I ABAST</u>	3
2. <u>CONFIGURACIÓ ACTUAL</u>	3
3. <u>REQUERIMENTS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI</u>	4
3.1 <u>MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU</u>	4
3.2 <u>MANTENIMENT EVOLUTIU, CONFIGURACIONS I CREACIÓ DELS FLUXOS DE TRUCADES</u>	6
3.3 <u>SEGUIMENT DEL SERVEI</u>	6
4. <u>FORMACIÓ</u>	7
5. <u>QUALITAT DELS SERVEIS PRESTATS</u>	7
6. <u>PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT (PCA)</u>	7
7. <u>DOCUMENTACIÓ DEL PROJECTE</u>	8
8. <u>SEGUIMENT DEL PROJECTE</u>	8
9. <u>MEMÒRIA TÈCNICA</u>	9
10. <u>PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS (PCA)</u>	9
11. <u>PROPIETAT INTEL·LECTUAL I CONFIDENCIALITAT (PCA)</u>	9
11.1 <u>PROPIETAT INTEL·LECTUAL</u>	9
11.2 <u>CONFIDENCIALITAT</u>	10
12. <u>CONDICIONS ECONÒMIQUES</u>	10



13. ANNEXOS

10

1. Objecte de la contractació i abast

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de manteniment de la centraleta Avaya de que actualment disposa l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant, AMB) i els seus Ens Dependents.

Les tasques a executar per l'empresa adjudicatària seran les de manteniment (correctiu i preventiu) de la centraleta tant de maquinari com de programari, evolutius i configuracions del mateix.

La prestació del servei estarà subjecta a la legalitat vigent en matèria de protecció de dades i de propietat intel·lectual. L'adjudicatari haurà de verificar i comprovar tots aquells aspectes d'índole tècnica i legal necessaris per a la realització del projecte.

Les especificacions que es detallen en aquest document no tenen caràcter exhaustiu ni limitador, de forma que qualsevol altre element que els licitadors considerin convenient, haurà d'estar inclòs i especificat en la proposta tècnica i econòmica. Es podran considerar i acceptar determinades solucions alternatives als requisits no essencials d'aquest document sempre que tinguin caràcter opcional i signifiquin millores tècniques o estalvis econòmics significatius.

2. Configuració actual

L'AMB disposa actualment d'una centraleta Avaya IP Office 500 v2, ubicada a la seu central de l'AMB al Carrer 62, núm. 18, 08040 Barcelona. Per tal de garantir que aquesta centraleta roman en les condicions de servei adequades cal contractar els serveis de manteniment preventiu, correctiu, i evolutiu.

La composició exacta de la centraleta, amb tots els seus elements, és la següent:

- 1 x IPO IP500 V2 CNTRL UNIT
- 1 x IPO IP500 V2 SYS SD CARD AL
- 1 x IPO/IPO-SL R11 VRTLZD LX INSTL DVD
- 26 x IPO R10+ ASIPP VM PRO 2 LIC
- 1 x IPO R10+ CTI /E
- 1 x IPO IP500 TRNK PRI UNVRSL DUAL
- 88 x IPO R10+ IP500 E1 ADD 22CH LIC
- 1 x IPO IP500 EXTN CARD PHONE 8
- 1 x IPO IP500 EXTN CARD PHONE 2
- 1 x IPO MC VCM 64 V2



- 1 x IPO IP500 RACK MNTG KIT
- 1 x IPO R11 ASIPP SE LIC
- 1 x IPO R11 ASIPP VL SE LIC
- 14 x IPO R10+ AV IP ENDPT 1 LIC
- 786 x PO R10+ ASIPP AV IP ENDPT 1 LIC
- 300 x IPO R11 PWR USER 1 LIC
- 30 x IP Office R10 Avaya IP Endpoint 1 PLDS LIC:CU
- 20 x ASBCE R8 STD SVCS IPO LIC
- 20 x ASBCE R8 ADV SVCS IPO LIC
- 1 x ASBCE R8 VE VAPP IPO FILES LIC
- 1 x ASBCE R8 ENCRYPTION FOR IPO LIC
- 120 x IPO R10 SIP Trunk 1 PLDS LIC:CU

A més, també es requereix manteniment dels següents elements addicionals:

- IPO ACR CL RPTG C/D 1-100 REM TECH SUPT 8X5 1YPP
- IMAGICLE BLUE'S ATTENDANT CONSOLE ENTERPRISE PACK –
BASE LICENSE (lic. EEATLKEM6K)
- IMAGICLE BLUE'S ATTENDANT CONSOLE ENTERPRISE – 1 CAL
EXP.
(lic. KLKML999A6)

3. Requeriments per a la prestació del servei

Els serveis emmarcats en el present contracte engloben el manteniment que afecta tant el hardware com el software, les llicències i les modificacions de configuració, en cas que siguin necessàries.

Les empreses licitadores hauran de proporcionar un protocol amb els procediments d'actuació que es comprometen a portar a terme durant el període contractual, complint sempre amb els requisits mínims que s'esmenten a continuació.

El protocol de manteniment haurà d'incloure els apartats següents:

- Pla de manteniment preventiu del hardware
- Protocol de manteniment correctiu del hardware
- Pla de manteniment del software i llicències
- Eina de seguiment del manteniment

3.1 Manteniment preventiu i correctiu

Pel que fa al manteniment correctiu de maquinari, l'empresa adjudicatària es farà càrrec tant del diagnòstic i resolució de les incidències que es puguin produir, com de la reposició dels elements de maquinari necessaris en cas d'avaria, per tal d'assegurar el correcte estat de funcionament dels mateixos. No s'inclouen els telèfons en aquest manteniment correctiu.



Respecte al manteniment de programari i llicències, l'empresa adjudicatària es farà càrrec tant de l'activació i l'actualització de totes les versions de programari, com de la provisió d'un servei de manteniment i suport que assegurï el bon funcionament del conjunt. De la mateixa manera, es farà càrrec de la instal·lació, manteniment i administració del programari dels servidors esmentats a l'apartat 2 d'aquest document, per tal de garantir un correcte funcionament del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'AMB un servei de recepció i resposta d'incidències, el qual haurà d'estar actiu de dilluns a divendres de 8h a 19h, excloent els festius, al llarg de la durada del contracte. El suport tècnic per a la notificació de les incidències podrà realitzar-se per via telefònica i e-mail.

El servei de manteniment podrà requerir de l'assistència d'un tècnic de l'empresa adjudicatària tant de forma remota com de forma presencial. Sempre que sigui possible, les incidències es procuraran resoldre, en primera instància, de forma remota. Quan no sigui possible, un tècnic de l'empresa adjudicatària es desplaçarà a les oficines de l'AMB per a la seva resolució.

Les activitats que l'empresa adjudicatària haurà d'assumir com a part del servei de manteniment seran, entre d'altres, les següents:

- Recepció, registre, diagnosi, seguiment i resolució d'incidències
- Reposició del hardware avariats i posada en marxa amb l'última configuració coneguda.
- Actualitzacions de firmware, sempre que no suposin un cost addicional
- Actualitzacions de versions de software
- Servei d'activació dels codis de llicència
- Resolució de consultes tècniques bàsiques de l'entorn mantingut
- L'enviament d'un report trimestral resum de les actuacions realitzades durant aquest període

Es distingeixen els següents nivells d'incidència en funció de l'afectació als serveis de l'AMB, pels quals s'estableixen diferents temps màxims de resposta i resolució a les incidències notificades a l'empresa adjudicatària (SLA).

- Incidències crítiques: aquelles que tinguin un nivell d'afectació igual o superior al 40% dels serveis.
- Incidències no crítiques: aquelles que tinguin un nivell d'afectació inferior al 40% dels serveis, i peticions de canvis de configuracions, renovacions, peticions d'informació, altes, etc.



	Incidències crítiques	Incidències no crítiques
Temps de resposta (en remot)	1 hora	6 hores
Temps de resposta (in situ, des del moment en que es detecta la necessitat d'intervenció in situ)	4 hores	24 hores
Temps de resolució	12 hores	48 hores

Els temps de resposta i de resolució es computaran a partir del moment en que es comunica la incidència a l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de les tasques de manteniment preventiu dels equips de hardware, motiu pel qual haurà de proporcionar un protocol amb els procediments d'actuació que es compromet a portar a terme durant el període contractual. L'objectiu d'aquest protocol serà assegurar el perfecte estat de conservació de la centralita de cara a prevenir possibles avaries.

En les tasques de manteniment preventiu a realitzar per part de l'empresa adjudicatària es consideren inclosos en el present contracte i, per tant, no suposaran cap cost alternatiu per a l'AMB, la mà d'obra i qualsevol tipus de material emprat en l'exercici de les tasques de manteniment de la centralita que s'ha descrit en el punt 2 d'aquest plec.

Per a l'exercici de les activitats emmarcades en el servei de manteniment de la centralita, l'AMB habilitarà a l'empresa adjudicatària l'accés remot a la seva xarxa i habilitarà els protocols i els permisos necessaris per accedir físicament a les dependències de l'AMB.

3.2 Manteniment evolutiu, configuracions i creació dels fluxos de trucades

El manteniment evolutiu té com objectiu donar cabuda als requisits de noves configuracions que es precisin al llarg de la durada del present contracte. Entre altres, s'estimen els següents tipus d'intervencions a realitzar:

- Nous fluxos de trucades que puguin sorgir, incloent:
 - Serveis de definició, gravació de missatges, instal·lació, programació i proves de correcte funcionament.
 - Disseny i configuració d'informes del servei.
 - Altres configuracions per la posada en producció
- Adaptació del servei d'atenció a altres idiomes, incloent:



- Gravació de missatges
- Rèplica del flux de trucades per l'atenció amb el nou idioma
- Millores i adaptacions en els informes actuals
- Altres millores que puguin anar sorgint per millorar el servei.

3.3 Seguiment del servei

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un mecanisme de gestió del manteniment que permeti que quedin registrats tots els comunicats d'incidències generades als equips i programari relatius als serveis de manteniment prestats. En la seva memòria tècnica, els licitadors hauran de presentar una relació detallada dels informes que generaran.

En relació a les incidències produïdes durant el període especificat, els informes hauran d'incloure com a mínim:

- Identificació de l'equip de hardware o software afectat.
- Descripció de l'avaria.
- Data i hora de notificació de l'avaria.
- Data i hora de la resposta de recepció.
- Data i hora d'inici de la intervenció.
- Data i hora de resolució de l'avaria.
- Durada de l'avaria.
- Operacions realitzades per solucionar l'avaria.
- Relació dels components substituïts i/o reparats (si s'escau).

A més d'aquesta descripció detallada per a cada avaria, els licitadors inclouran en la seva memòria tècnica una relació dels informes estadístics que proposen implementar per poder avaluar la qualitat del manteniment: número i durada de les avaries, temps mitjà de reacció, temps mitjà de resolució, freqüència d'actuacions de manteniment preventiu, etc.

4. Formació

L'adjudicatari haurà d'oferir formació bàsica sobre el funcionament dels equips de hardware i de les solucions de software instal·lats, la qual consistirà en explicar a la persona que designi l'AMB tots aquells aspectes que es considerin necessaris per al funcionament i el manteniment dels mateixos.

5. Qualitat dels serveis prestats

La qualitat dels serveis prestats per l'adjudicatari es controlarà mitjançant indicadors de nivell de servei. En aquest sentit, els licitadors han de presentar la seva proposta d'acords de nivell de servei, que haurà de preveure, com a



mínim, els recollits a l'apartat 3.1 "Manteniment Preventiu i Correctiu" d'aquest Plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà la inclusió de mecanismes de monitorització i avaluació automàtica de la qualitat de servei posats a disposició de l'AMB.

6. Penalitzacions per incompliment (PCA)

Les penalitzacions per incompliment estan previstes al Plec de Clàusules Administratives.

Els acords de nivell de servei pactats amb l'AMB són de compliment obligat. En cas d'incompliment dels nivells de servei, s'aplicaran automàticament les penalitzacions descrites a continuació, sense necessitat d'efectuar el requeriment previ al contractista previst al Plec de Clàusules Administratives.

En el cas d'incompliment dels SLA indicats a la clàusula 3.1. s'aplicarà una penalització de fins el 10% sobre l'import de la quota mensual de manteniment de la partida P1 "Manteniment preventiu i correctiu" de l'oferta econòmica continguda al Plec de Clàusules Administratives de la present licitació, sense que l'import total de les penalitzacions pugui superar el 50% del preu del contracte.

L'aplicació d'aquestes penalitzacions serà proporcional a la gravetat de l'incompliment segons la següent escala:

- Desviació de fins a un 25% del temps de resposta i/o de resolució: es compensarà amb un 5% sobre la quota mensual del servei.
- Desviació de més d'un 25% fins a un 50% del temps de resposta i/o de resolució: es compensarà amb un 7,5% sobre la quota mensual del servei.
- Desviació de més d'un 50% fins a un 100% del temps de resposta i/o de resolució: es compensarà amb un 10% sobre la quota mensual del servei.

L'AMB té la potestat de decidir no aplicar les penalitzacions associades per l'incompliment dels nivells de servei acordats en determinades casuístiques en les que la desviació sigui provocada per components que no estan sota la responsabilitat de l'adjudicatari.

L'aplicació de l'esmentada penalització per incompliment de nivell de servei es farà previ acord amb l'adjudicatari deduint aquest import directament de la factura corresponent al període afectat.

7. Documentació del projecte



Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a l'AMB la informació i documentació que aquesta sol·liciti per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupa el servei, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per a resoldre'ls.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar la següent documentació en el termini de dues setmanes a comptar des de l'inici del contracte, així com també cada cop que es realitzin modificacions sobre la mateixa al llarg de la durada del contracte:

- Inventari de llicències i control de les dates de venciment
- Pla de manteniment preventiu del hardware
- Protocol de manteniment correctiu del hardware
- Pla de manteniment del software i llicències

La documentació mencionada anteriorment s'haurà de presentar en suport paper i electrònic (PDF en format text, no escanejat, sempre que sigui possible).

8. Seguiment del projecte

L'AMB designarà un cap de projecte que serà el responsable de la comprovació, coordinació i vigilància de la correcta realització dels serveis contractats. Per complir amb aquests objectius, efectuarà les funcions de direcció i d'inspecció mitjançant les verificacions corresponents.

L'empresa adjudicatària proporcionarà, entre el seu propi personal, l'equip tècnic necessari per a la realització dels treballs aquí presentats i designarà un cap de projecte que actuarà com a interlocutor amb l'AMB.

Es podran realitzar reunions marcades per les necessitats del projecte, per part d'un comitè de seguiment tècnic que estarà compost pels dos caps de projecte (el proposat per l'AMB i el designat per l'empresa adjudicatària), amb la participació dels membres de l'equip de treball que es considerin oportuns en cada moment. La principal funció d'aquestes reunions serà la de coordinar l'evolució del projecte i certificar l'entrega de la documentació tècnica corresponent.

9. Memòria tècnica

Serà requeriment imprescindible, per l'adjudicatari, entregar la memòria tècnica dels treballs a realitzar com a primer treball d'aquest contracte. La no presentació d'aquesta memòria o que aquesta sigui insuficient o que no



compleixi els requeriments del plec tècnic suposaran la resolució del contracte i l'aplicació de la corresponent penalització.

Es disposarà d'una setmana per a la redacció i aprovació per part de l'ÀMB d'aquesta memòria.

La memòria tècnica haurà d'especificar com a mínim:

- Característiques del protocol de manteniment segons l'indicat al punt 3 d'aquest plec de condicions, incloent com a mínim:
 - o procediments proposats
 - o temps de resposta en les sol·licituds d'assistència
 - o relació dels informes estadístics que proposen implementar per poder avaluar la qualitat del manteniment (segons apartat 3.4)
- Compromís de qualitat del servei (segons apartat 5)
- Documentació indicada en l'apartat 7 d'aquest plec de condicions

10. Prevenció de riscos laborals (PCA)

L'empresa adjudicatària complirà amb la normativa vigent en matèria de Prevenció de Riscos Laborals, recollida al Protocol de Coordinació d'Activitats Empresariales, vigent a l'AMB.

11. Propietat intel·lectual i confidencialitat (PCA)

11.1 Propietat intel·lectual

L'AMB té la titularitat, tant en el cas d'acabament del contracte com de resolució anticipada, de la propietat intel·lectual en exclusivitat i a tots els efectes de tots els informes, estudis i altres documents elaborats en execució del contracte, sens perjudici del dret inalienable d'autoria que correspon a l'adjudicatari. En conseqüència, l'AMB podrà reproduir, publicar i divulgar, totalment o parcialment, tots aquests estudis, informes i documents, sense que l'adjudicatari pugui oposar-se.



L'adjudicatari accepta aquesta titularitat de l'AMB i es compromet a respectar-la i a no fer cap ús, comunicació o divulgació dels informes, estudis i documents elaborats en execució del contracte, bé sigui de forma total o parcial, directa o extractada, sense l'autorització expressa de l'AMB, i renuncia expressament a qualsevol acció en reclamació legal, professional, econòmica o de qualsevol altre tipus.

L'adjudicatari ha d'incloure en tots i cadascun dels exemplars de materialització de l'objecte del contracte, el símbol o la indicació de reserva de drets de propietat intel·lectual a favor de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, d'acord amb les previsions del RD legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

11.2 Confidencialitat

D'acord amb l'establert a l'article 140 i la disposició addicional 26a de la TR LCSP, l'adjudicatari es compromet a la més estricta i absoluta confidencialitat i reserva sobre la informació a la qual tingui accés i coneixement en virtut de l'execució del contracte i, en especial, sobre les dades de caràcter personal, que no pot copiar ni utilitzar per una finalitat diferent a la prevista en aquest plec i que ha de retornar o destruir totalment a la finalització del contracte.

12. Condicions econòmiques

El tipus màxim de licitació queda fixat en 13.500 € (TRETZE MIL CINC-CENTS EUROS), l'IVA exclòs.

