



PX SERV 32_23 (2023/00019121N)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE GRAVADORA PER A LA POLICIA MUNICIPAL DE GAVÀ.

Còpia electrònica de document - CSV: 14614150657354675454 . Original



Index

1. Objecte	3
2. Característiques tècniques gravadora	3
3. Obligacions empresa contractista	3
4. Descripció tècnica del manteniment	3
5. Nivells de servei	4
6. Requisits d'accés remot a equips	5

1. Objecte

L'objecte d'aquest lot és la contractació del servei de manteniment l'equip de gravació de les trucades telefòniques de les línies telefòniques de la sala de la Central de la Policia Municipal de Gavà i de les comunicacions de xarxa de ràdio RESCAT.

Aquest equip fa l'enregistrament de les trucades rebudes i emeses per les línies telefòniques de la Sala de la Central i Atenció al Públic i de les comunicacions de ràdio dels canals assignats a la Policia Municipal de Gavà de la xarxa de Radiocomunicacions d'Emergències i Seguretat de Catalunya.

L'equip de gravació s'allotja a les dependències de la Policia Municipal de Gavà. L'Ajuntament de Gavà posarà a disposició de l'empresa contractista una connexió remota adequada (Team Viewer, connexió VPN o similar) per permetre l'accés remot i presencial en cas necessari.

2. Característiques tècniques gravadora

L'equip de gravació és ASC EVOLUTION NEO i les seves característiques són:

- De 4 a 576 canals analògics,
- De 4 - 120 canals digitals,
- De 15 - 720 canals PCM 30,
- De 15 - 360 canals PRI E1,
- Sistemes mixts fins a 4 interfícies,
- Configuracions híbrides fins a 192 canals barrejant canals TDM amb VoIP,
- Compleixen estrictament amb els requeriments de seguretat de dades del Payment Cardindustry (PCI),
- Té associada la aplicació ASC POWERplay Pro basada en java client7 tecnologia de servidor per la seva reproducció a través de la xarxa local. Per accedir i exportar enregistraments de les trucades i comunicacions.

3. Obligacions empresa contractista

L'empresa contractista està obligat al compliment de la legislació de protecció de dades i té el deure de secret de confidencialitat de la informació o sistemes accedit

L'empresa ha de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als contractistes en relació a la Administració, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertocin de forma directa per previsió legal.

4. Descripció tècnica del manteniment

- Assistència directa d'ASC (nivell 1 i nivell 2)
- Servei i diagnòstic remot d'ASC (nivell 1 i nivell 2)
- Resolució de problemes i anàlisi de problemes (servei de nivell 3) d'ASC
- Provisió d'upgrade de programari per a la darrera versió del programari ASC
- Provisió d'update de programari per a la darrera versió del programari ASC
- Provisió d'actualitzacions de programari per a la darrera versió de components de programari de tercers proporcionats per ASC
- Documentació tècnica en anglès

5. Nivells de servei

L'hora del servei de recepció d'incidències haurà de ser com a mínim de dilluns a divendres des de les 8:00 hores fins les 18:00 hores.

Prioritat Incidència	Emergència /SOS	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 3
Temps de resposta després de la recepció de l'avís	4 hores	8 hores	Següent dia laboral	Dintre de 2 dies laborables
Inici del suport remot	8 hores	Següent dia laboral	Dintre de 2 dies laborables	Dintre de 5 dies laborables

Les tipologies de les prioritats associades a una incidència són:

Emergència / SOS: Incidència que perjudica completament l'ús del sistema en la funció principal d'enregistrament:

- Qualsevol incidència que impliqui la pèrdua de la funcionalitat d'enregistrament o de les dades d'enregistrament o, si es permet que persisteixi, causaria la pèrdua d'enregistraments.
- Qualsevol incidència que limiti la capacitat de control de gravació. Per exemple, el funcionament correcte dels clients (CLIENTcommand, POWERplaPro i PHONEapp) per iniciar i aturar enregistraments.
- Pèrdua de la connexió CTI a la PABX, pèrdua de la connexió de la interfície API quan es fa servir per iniciar i aturar enregistraments.
- Pèrdua de connexió a la base de dades.
- Qualsevol incident que resulti en la corrupció de dades que provoqui una fallada de la solució o un component de la solució per processar les dades.

Prioritat 1: Incidència que degrada significativament l'ús del sistema en les funcions principals:

- Qualsevol degradació en la capacitat o la funcionalitat d'enregistrament.

Ajuntament de Gavà



- Qualsevol degradació de la funcionalitat del sistema per emetre alarmes.
- Qualsevol incident que resulti en la pèrdua de la capacitat de cercar i reproduir enregistraments.
- Pèrdua de connectivitat de la interfície API (quan no es fa servir per iniciar i aturar l'enregistrament, per exemple, per a l'aprovisionament)
- Qualsevol tipus de failover (DB, Recording, EC) o pèrdua d'una unitat d'enregistrament en enregistrament en paral·lel

Prioritat 2: Incidència que afecta l'ús de la funcionalitat del sistema.

- Degradació de l'accés per a la capacitat administrativa de rutina.
- Qualsevol incident no esmentat anteriorment que afecti la funcionalitat del sistema.

Prioritat 3: Incidència que no afecta la funcionalitat del sistema.

- Una incidència de programari que no afecta la funcionalitat del sistema.
- Qualsevol incidència o sol·licitud que no estigui captada als nivells anteriors.

6. Requisits d'accés remot a equips

El servei i diagnòstic de l'empresa contractista ha de ser un servei remot que inclou l'anàlisi, la identificació i la resolució de fallades.

L'Ajuntament de Gavà disposarà d'una connexió remota adequada (Team Viewer, connexió VPN o similar) per permetre l'accés remot. Un enginyer de suport de l'empresa contractista es connectarà NOMÉS a petició de l'Ajuntament per fer el servei.

S'inclou la instal·lació remota o el suport a la instal·lació remota dels pegats de programari, els paquets de servei o les actualitzacions proporcionades, així com les actualitzacions de programari.

Activitats incloses a l'atenció d'una incidència

- Revisió general del sistema.
- Revisió de configuracions.
- Revisió d'enregistraments.
- Revisió de logs, esdeveniments i alarmes.
- Revisió de base de dades.
- Revisió d'esdeveniments de Windows.
- Revisió d'ocupació de particions HD.
- Anàlisi de l'avaría.
- Lliurament informe on s'especifiquen les activitats realitzades i les dades del sistema

Reparacions



Les reparacions que no estiguin incloses en les condicions establertes en aquest plec, es realitzaran previ acceptació de pressupost per l'Ajuntament de Gavà

Còpia electrònica de document - CSV: 14614150657354675454 . Original