

SUBMINISTRAMENT ,INSTAL·LACIÓ, CONFIGURACIÓ I MANTENIMENT DEL LLICENCIAMENT DE GRAVACIÓ DE TRUCADES DE MICROSOFT TEAMS

Plec de Prescripcions Tècniques Particulars

ÍNDEX

<u>1</u>	<u>ANTECEDENTS I OBJECTIU</u>	<u>2</u>
<u>2</u>	<u>ABAST DE LA CONTRACTACIÓ</u>	<u>2</u>
2.1	TAULA DE REQUERIMENTS	2
<u>3</u>	<u>CONDICIONS GENERALS</u>	<u>3</u>
<u>4</u>	<u>DOCUMENTACIÓ A ENTREGAR</u>	<u>3</u>
<u>5</u>	<u>MODEL DE GOVERNANÇA</u>	<u>3</u>
5.1	PERÍODE DE MANTENIMENT	4
<u>6</u>	<u>ACORDS DE NIVELL DE SERVEI</u>	<u>4</u>
<u>7</u>	<u>PERÍODE DE GARANTIA</u>	<u>5</u>
<u>8</u>	<u>TERMINI I LLOC D'EXECUCIÓ</u>	<u>5</u>

1 ANTECEDENTS I OBJECTIU

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, té com objectiu definir el subministrament, instal·lació i configuració del llicenciament necessari per dotar a la gravadora actualment en explotació de la possibilitat de gravar les trucades realitzades des de plataforma Microsoft Teams (d'aquí endavant MSTEams) de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'aquí endavant FGC).

En tot el què no s'especifica al present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, el contractista haurà d'acomplir allò especificat en el Plec de Prescripcions Tècniques Generals de FGC.

2 ABAST DE LA CONTRACTACIÓ

La contractació en curs contempla el subministrament, instal·lació, configuració i manteniment dels equips referenciats.

2.1 TAULA DE REQUERIMENTS

codi	Material	Quantitat
76523031	Recording license - EVOIPneo active for SIPREC SRC initiated	8
SBC-SWEL-LIC25-REC	ADDS CALL RECORDING (SIPREC) SERVICES TO 25 SIP SESSIONS PREVIOUSLY LICENSED TO AN ON PREMISES-BASED SBC SWE LITE INSTANCE. SERVICES LIMITED TO SYSTEM PERFORMANCE CAPABILITIES.	1

codi	Serveis	Quantitat
	Serveis professionals d'instal·lació i posada en servei	1
RC-PC-E-SWE-EDGE-Q	RIBBON PARTNER ENTERPRISE SUPPORT, 24X7 RTS, SW DOWNLOADS, SBC SWE EDGE	1

El subministrament correspon al llicenciament necessari per dotar a la gravadora ASC i el sistema Session Border Controllers (SBC) la possibilitat de gravar les converses realitzades des de la plataforma MSTEams, per tant és imprescindible que sigui el material que es sol·licita atès que és el que es troba actualment integrat al software de gravació actualment en explotació a FGC. Les equivalències o l'acceptació de nous models hauran de complir les mateixes especificacions tècniques que els indicats, a més haurà de passar les proves requerides per part de FGC.

El licitador haurà de tenir coneixement tècnic a nivell de configuració del equipament licitat per la seva perfecta integració.

3 CONDICIONS GENERALS

La contractació contempla el subministrament de 5 llicències per dotar a la gravadora actual de la possibilitat de realitzar la gravació de les trucades efectuades des de la plataforma MSTEams, tanmateix s'inclou, la instal·lació, configuració i manteniment, l'abast de la contractació és el següent:

- Configuració de plataforma Session Border Controllers (SBC)
- Integració amb sistema MSTEams
- Configuració de les extensions a la gravadora ASC per poder gravar de forma simultània les extensions físiques i les de MSTEams
- Configuracions necessàries de la plataforma OpenScape Voice
- Protocol de proves per garantir el correcte funcionament
- Servei de Manteniment 8x5 d'un any amb els següents serveis:
 - o Suport telefònic
 - o Detecció i resolució de problemes
 - o Actualitzacions del sistema

4 DOCUMENTACIÓ A ENTREGAR

En la presentació de la oferta el licitador haurà de fer entrega de les especificacions tècniques de tots els elements a subministrar així com la solució tècnica proposada per la instal·lació. A més s'haurà de presentar una memòria on s'especifiqui el procediment de treball que es dura a terme durant l'execució del contracte.

Una vegada finalitzat el projecte l'adjudicatari haurà d'entregar tota la documentació tècnica i manual de configuració del servei desplegat.

5 MODEL DE GOVERNANÇA

L'Àrea del Servei de Telecomunicacions d'FGC actuarà com a interlocutor amb l'adjudicatari per a la gestió d'aquest projecte.

L'empresa adjudicatària designarà un responsable de contracte a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per FGC.

L'adjudicatari haurà de presentar:

- Acta d'inici de servei. L'adjudicatari haurà de presentar un acta d'inici del projecte que ha de incloure el responsable de contracte, en cas d'existir posades en servei, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de proves que reculli els punts de control a realitzar i que FGC validarà.
- Acta tancament projecte. A la finalització del projecte caldrà un acta de finalització amb tota la documentació demanada.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un document de recepció provisional signat que doni conformitat a l'execució de l'abast de contracte.

5.1 PERIODE DE MANTENIMENT

Durant el període de manteniment de llicenciament i gravació de les trucades realitzades, l'adjudicatari haurà de disposar d'un canal per la comunicació amb FGC. Aquest canal serà via telefònica i per correu electrònic i l'adjudicatari assignarà els contactes necessaris per prestar aquest servei.

El manteniment correctiu es prestarà a demanda d'FGC per a resoldre incidències o actualitzacions del sistema implantat.

S'estableixen dos tipus de prioritats per les incidències:

- Prioritat 1: Incidències greus
- Prioritat 2: Incidències lleus

El servei d'atenció a les incidències es prestarà durant 8 hores x 7 dies per setmana. Una vegada comunicada la incidència el temps de resposta per assistència a la instal·lació serà d'un màxim de 48 hores en cas d'incidència el prioritat 2 i de 24 hores en cas d'incidència de prioritat 1.

Prioritat incidència	Temps de resolució
Prioritat 1	24h
Prioritat 2	48h

Les intervencions de manteniment correctiu inclouran la identificació de l'avaría i la seva reparació. Les tasques correctives requerides inclouran:

- Assistència per personal especialitzat en aquest tipus de sistemes.
- Localització i resolució de la incidència o avaría del sistema.
- Realització de les comprovacions, mesures i proves necessàries per confirmar la correcta reparació del sistema.
- En finalitzar el treball, elaboració de un informe de servei que serà lliurat a FGC dintre de les 48h posteriors i on quedaran recollides les avaries detectades i treballs realitzats per solucionar-los, així com qualsevol informació o recomanació necessària per a l'usuari.

6 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

El model d'ANS(Acord de Nivell de Servei) defineix la gestió dels indicadors i els nivells de servei exigits, establint una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i FGC. La gestió dels Nivells de Servei defineix els mecanismes que permeten assolir el màxim grau de satisfacció i qualitat, alineant-los amb el negoci. El procés es basa en els següents aspectes:

- Mesura dels indicadors descrits al catàleg de SLAs acordats amb FGC.
- Anàlisi i control de la generació d'informes en els temps establerts.
- Revisió contínua dels nivells de servei per tal de disposar d'iniciatives de millora.

Les desviacions associades a l'incompliment dels nivells de servei, s'aplicarà un descompte del servei per no assolir el nivell es defineixen segons aquesta taula:

ANS Operatius i gestió				
SLA.01	Puntualitat en el lliurament d'informes d'averia	Informe averia	48 h	0,5 % sobre l'equivalent de facturació mensual associat al servei de suport
SLA.02	Temps màxim de resolució d'incidències prioritat 1	Temps des de que es rep la sol·licitud d'incidència fins la recuperació del servei	24h	1 % sobre l'equivalent de facturació mensual associat al servei de manteniment per cada hora addicional
SLA.03	Temps màxim de resolució d'incidències prioritat 2	Temps des de que es rep la sol·licitud d'incidència fins la recuperació del servei	48h	1 % sobre l'equivalent de facturació mensual associat al servei de manteniment per cada hora addicional
SLA.04	Temps màxim d'escalat d'incidències	Temps que transcorre des de que es notifica la petició d'escalat fins que es rep l'assistència del tècnic	2h	0,5 % sobre l'equivalent de facturació mensual associat al servei de manteniment per cada hora addicional

FGC podrà optar per aplicar les penalitzacions pactades al primer incompliment o a partir de l'incompliment reiterat dels paràmetres pactats.

7 PERÍODE DE GARANTIA

S'estableix un període de garantia i manteniment del sistema serà de 12 mesos.

8 TERMINI I LLOC D'EXECUCIÓ

El lloc d'instal·lació serà al Centre Operatiu de Rubí:

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya
Carrer Antoni Sedó, S/N | 08191 Rubí