



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt - El Maresme
T. 936 931 515 - F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

X2023000820

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA XARXA DE TELEFONIA FIXA I ELEMENTS DEPENDENTS DE L'AJUNTAMENT DE PREMIÀ DE DALT

1.- Antecedents

L'Ajuntament de Premià de Dalt disposa d'una xarxa de telefonia fixa que permet les comunicacions tant internes com externes. Aquesta xarxa necessita d'un servei de manteniment que permeti resoldre les incidències i realitzar les millores necessàries.

Al mateix temps no disposa d'un sistema de gravació de trucades de veu, que es creu necessari tenir.

2.- Àmbit del servei

La prestació del contracte es realitzarà sobre els equips ubicats a les dependències municipals que es detallen a continuació:

EDIFICIS		DIRECCIÓ
1	Centre de Formació Permanent	Plaça del Mil·lenari, núm. 02
2	Serveis Socials	Plaça del Mil·lenari, núm. 05 i 06
3	Escola Santa Anna i sala polivalent	Torrent de Santa Anna, núm. 44-46
4	Biblioteca Jaume Perich i Escala + Arxiu Municipal	Riera de Sant Pere, núm. 88
5	Casa de Cultura Can Figueres	Riera de Sant Pere, núm. 88
6	Escola Marià Manent	Av. de la Caritat, núm. 18
7	Ajuntament	Plaça de la Fàbrica, núm. 01
8	Polícia Municipal, SMOPE i jutjat de pau	Plaça de la vila, núm. 01
9	Consultori Mèdic crta. d'Enllaç+Sales polivalents	Carretera d'Enllaç, núm. 44-46
10	Escola Bressol Municipal Cristòfol Ferrer	Carretera d'Enllaç, núm. 37
11	Escola Bressol municipal Santa Anna-Tió	Av. de Girona, núm. 33-35
12	Pavelló poliesportiu	Passeig de can Balet, núm.28
13	Camp de futbol municipal	Carretera dels Sis Pobles, 138
14	Biciparc "La Poma"	Carretera dels Sis Pobles, s/n
15	Casal avis La Benèfica	Riera de Sant Pere
16	Casal avis Santa Anna	Pl. Mil·lenari
17	La Pinassa	Teixidores, 5

Codi Segur de Verificació: 40b4f981-608d-43a3-b07c-0f0c5b12ee53
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01082303_2023_7304797
Data d'impressió: 29/08/2023 14:03:30
Pàgina 2 de 10

SIGNATURES
1.- Pedro Obrero Román (TCAT) (Tècnic mig informàtic), 23/08/2023 13:37



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt - El Maresme
T. 936 931 515 - F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

X2023000820

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari es farà càrrec d'aquelles altres instal·lacions que l'Ajuntament li adjudiqui provinents de nous edificis o d'aquells ja existents, que no estiguin inventariats.

L'empresa adjudicatària tindrà accés a les instal·lacions dels edificis municipals on hi ha situats els dispositius objecte d'aquest contracte.

Adicionalment, es podran contractar llicències Rainbow, per usuari i mes, segons les necessitats de l'Ajuntament de Premià de Dalt.

3.- Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la contractació del manteniment de la telefonia de l'Ajuntament de Premià de Dalt, per tal de garantir el correcte funcionament de les comunicacions de veu i el subministrament de llicències Rainbow, per usuari i mes, segons les necessitats de l'Ajuntament de Premià de Dalt.

També té com a objecte la incorporació d'un sistema de gravació de trucades de veu, rebudes als telèfons de la policia i l'oficina d'atenció al ciutadà.

4.- Divisió per lots

D'acord amb el que estableix l'art. 99.3 b), no es preveu la divisió en lots del contracte atès que la realització independent de les diverses prestacions compreses en el contracte en dificulta l'execució correcta des del punt de vista tècnic.

5.- Condicions generals

Caldrà respectar els proveïdors actuals que tinguin adjudicades les línies de telefonia fixa, de mòbil i de dades atès que l'Ajuntament està adherit a la compra agregada de serveis de telecomunicacions del Consorci Localret al lot 1-Serveis de telecomunicacions fixes de veu i dades, adjudicat actualment a l'empresa TELEFÓNICA DE ESPAÑA, SAU, i al lot 2- Serveis de telecomunicacions mòbils de veu i dades, adjudicat actualment a l'empresa VODAFONE ESPAÑA, SAU.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar per la correcta prestació del servei de les eines, vehicles, EPIS, elements elevadors i tot allò que necessiti per accedir a reparar, substituir, configurar, netejar o mantenir els elements inclosos en aquest contracte.



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt - El Maresme
T. 936 931 515 - F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

X2023000820

L'adjudicatari haurà de col·laborar amb l'Ajuntament en la resolució dels problemes que puguin sorgir fruit d'aquests canvis.

6.- Xarxa de telefonia existent

6.1.- Distribució

La xarxa principal de telefonia IP està ubicada a les diferents seus municipals. Aquestes seus, estan unides amb diferents tecnologies: fibra òptica, WiMax, ethernet, etc. En totes elles hi ha definida una VLAN de veu comuna, la qual s'utilitza el servei de telefonia fixa.

Existeixen 3 edificis que, encara, no estan interconnectats amb la xarxa principal i per tant tenen la seva centraleta pròpia.

6.2.- Serveis

A més dels serveis essencials de comunicació, les centraletes tenen configurats els següents serveis:

- Extensions dels terminals
- Desviament de trucades
- Contestadors automàtics horari laboral i festiu, elecció de departament
- Sistema ACD de cues d'espera a 2 departaments: OAC i Treball Social
- Grups de captura
- Rebot de la trucada segons temps d'espera
- Comunicació unificada per a teletreball
- Altres serveis derivats de la telefonia IP i SIP

Actualment, hi ha el següent nombre d'extensions aproximat, amb les seves llicències:

Extensions físiques	
Terminals 4008, 4018, 8001 i similars	105
Extensions VOIP-SIP	
Clients Rainbow	45
Clients Alcatel Desktop Phone	6

**AJUNTAMENT
Premià de Dalt**

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt - El Maresme
T. 936 931 515 - F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

X2023000820

6.3.- Centraletes

Centraletes dins la xarxa principal:

Edifici	Model centraleta
Serveis centrals – Ajuntament (edifici La Fàbrica)	OXO OmniPCX d'Alcatel
Polícia Local (edifici de la plaça de la Vila)	OXO OmniPCX d'Alcatel

Centraletes en edificis aïllats de la xarxa principal:

Edifici	Model centraleta
Consultori carretera enllaç	Alcatel OmniPCX Office Small
Escola Maria Manent	Alcatel Omni PCX Office Compac edition
Escola Santa Anna	LG Nortel iPLDK-20

A la centraleta OXO d'Alcatel de l'edifici principal (Serveis centrals) hi ha instal·lats dos departaments d'ACD (operadora automàtica de trucades en espera). Els dos departaments són: OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà) i Treball Social.

6.4.- Serveis específics

Hi ha dos serveis específics no contemplats en la compra agregada:

- Gestió del desviament de les trucades de la Policia Local.
- Programari de comunicació unificada IP i SIP (Rainbow, Softphone Alcatel, etc.)

L'adjudicatari haurà de donar continuïtat a aquests serveis d'operador específics mitjançant tecnologia IP.

6.4.1.- Servei de desviament de trucades a la Policia Local

Hi ha contractat un sistema de desviament de trucades a la Policia Local amb 2 finalitats:

SIGNATURES

1.- Pedro Obrero Román (TCAT) (Tècnic mig informàtic), 23/08/2023 13:37

**AJUNTAMENT
Premià de Dalt**

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt - El Maresme
T. 936 931 515 - F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

X2023000820

- 1) Guardar la informació del número entrant fent que no es perdi en els desviaments per línies analògiques.
- 2) Aconseguir que la trucada sempre sigui atesa.

El desviament es fa sempre que la unitat no respon a la trucada i consisteix en:

Trucada entrant → Comissaria → Patrulla (mòbil) → Servei 012

Aquest servei actualment es presta a través d'una línia de fibra Neva amb inici en una centraleta Asterisk.

6.4.2.- Programari de comunicació IP i SIP

- El servei SIP està instal·lat a la Centraleta OXO de l'edifici de l'Ajuntament a través d'un PC mini que fa de servidor local Rainbow.

7.- Condicions del manteniment**7.1.- Responsables del contracte**

Es designa responsable del contracte el tècnic mig d'informàtica, amb les funcions previstes a l'article 62 LCSP.

L'empresa adjudicatària designarà una persona referent, la qual s'encarregarà de la interlocució, realització d'informes d'estat periòdics, proposta de millores pel sistema, coordinació i direcció de feines i projectes, avaluació de resultats, entre altres tasques necessàries per dur a terme una correcta execució del contracte.

7.2.- Auditoria inicial

L'empresa realitzarà una auditoria inicial de tots els sistemes, equips, llicències i tecnologies instal·lats, realitzant un informe o documentació final, que posarà a disposició de l'Ajuntament.

En aquest informe/auditoria l'empresa inclourà una proposta de millores dels sistemes instal·lats, tenint en compte les noves tecnologies.



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt - El Maresme
T. 936 931 515 - F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

X2023000820

7.3.- Característiques del manteniment

7.3.1 – Manteniment preventiu

Les empreses realitzaran sobre els equips individuals o sobre el conjunt del sistema, les següents accions, com a mínim:

- Revisió anual de funcionament en horari pactat amb l'ajuntament, incloent la seva neteja física.
- Actualitzacions periòdiques del firmware i programari dels equips, a d'incloure el suport amb el fabricant (SPS) sense cap cost extra per l'Ajuntament, durant la vigència del contracte.

7.3.2 – Manteniment correctiu

El manteniment correctiu té com a objectiu l'atenció i resolució de les incidències plantejades per l'Ajuntament a l'empresa, en els següents elements:

- Equips físics (Centraletes i dispositius telefònics)
- Telefonía SIP (Rainbow)
- Altes/Baixes
- Operadora automàtica i contestadors
- I qualsevol altres incidències relacionades amb la telefonía, els elements que la componen, o el seu software o firmware.

Es defineixen dues categories de manteniment correctiu segons necessitat del servei de manteniment requerit i de l'horari de treball de cada seu:

- Servei d'atenció permanent (24x7): servei 24 hores tots els dies de la setmana. Aplica a la seu:
 - Edifici antic ajuntament (Policia)
- Servei d'horari habitual (10x5): servei 5 dies a la setmana, de Dilluns a Divendres de 7,30 a 17,30h. Aplica al resto de seus.

Codi Segur de Verificació: 40b4f981-608d-43a3-b07c-0f0c5b12ee53
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01082303_2023_7304797
Data d'impressió: 29/08/2023 14:03:30
Pàgina 7 de 10

SIGNATURES

1.- Pedro Obrero Román (TCAT) (Tècnic mig informàtic), 23/08/2023 13:37

**AJUNTAMENT
Premià de Dalt**

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt - El Maresme
T. 936 931 515 - F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

X2023000820

El temps de resposta dependrà del nivell de gravetat de la incidència:

- a) Incidència greu** (nivell d'afectació superior al 40% del servei de la centraleta o trucades entrants), el temps de resposta màxim serà de 2h.
- b) Incidència lleu** (resta d'incidències que no son greus), el temps de resposta màxim serà de 5h.

Totes les incidències han de tenir un temps de resolució de 24 hores.

L'empresa dotarà l'Ajuntament d'una numeració telefònica per a la notificació d'incidències i problemes urgents, efectiu les 24 hores.

7.4 – Característiques del servei

El servei ha d'incloure, com a mínim, les següents prestacions, sense cap cost addicional:

- Reparació de peces de la centraleta i elements comuns que afectin a una bona part dels usuaris, que inclou tant el material, les hores de tècnic, com els desplaçaments. No queden incloses les peces ni la substitució de telèfons físics d'usuari.
- Reprogramacions de les centraletes.
- Gestió de bústies, missatges de benvinguda, desviaments, gravacions, etc. i, en general, de totes les prestacions que s'explotin de la centraleta en cada moment.
- Gestió d'averies no originades per avaria de centraleta (exemple, avaria de l'operador).
- Suport en la gestió de les operacions de l'ajuntament amb les operadores si és necessari.
- Propostes de millores de costos.
- Actualitzacions del seu software i firmware com a mínim una vegada l'any.
- Manteniment d'usuaris, extensions, telèfons físics.
- Manteniment i control de les numeracions telefòniques, primari de línies de bucle d'abonat necessaris.
- Manteniment i control de l'inventari constant d'equips, tecnologies, llicències, usuaris i demés, necessaris per al funcionament posant-lo a disposició del servei tècnic informàtic de l'Ajuntament.



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt - El Maresme
T. 936 931 515 - F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

X2023000820

- I en general totes aquelles anomalies que no permetin el correcte funcionament del sistema de telefonia a l'ajuntament.

També queda inclòs el suport en el procés d'integració que esta duent a terme l'Ajuntament, de la telefonia que ara depèn de centraletes aïllades, dins de la estructura principal de telefonia de l'Ajuntament.

El servei de desviament de la policia mitjançant la centraleta Asterisk, per no perdre la traçabilitat de la trucada, quedarà inclòs, sense cap cost addicional, en el present manteniment. Es podrà substituir per un altre sistema equivalent, sempre i quan el sistema sigui adient, funcional per el personal que l'ha d'utilitzar i aprovat per el responsable de l'ajuntament.

7.5.- Característiques del servei llicències Rainbow

L'Ajuntament de Premià de Dalt, pot demanar l'activació de llicències veuIP del sistema Rainbow per alguns usuaris que es facturarien per us mensual.

Es preveu que aquesta despesa estigui limitada a l'activació de 600 llicències usuari/mes per any, que equival a 50 usuaris mensuals. L'import màxim per llicència d'usuari és de 3,00 euros/mes (IVA exclòs), que podrà ser millorat a l'oferta econòmica.

El responsable del contracte serà l'encarregat de comunicar les activacions i desactivacions de les llicències veuIP del sistema Rainbow.

7.6.- Gravació de trucades

L'empresa implantarà un sistema de gravació de trucades realitzades des de l'exterior de fins a 8 extensions internes del Ajuntament, 4 d'elles a la policia i les altres 4 a l'edifici de l'Ajuntament a la Oficina d'atenció al ciutadà.

L'empresa es farà càrrec d'instal·lar i mantenir tot l'equipament que sigui necessari per realitzar la gravació d'aquestes trucades.

L'Ajuntament ha de disposar d'un accés per poder escoltar i gestionar aquestes gravacions.

Codi Segur de Verificació: 40b4f981-608d-43a3-b07c-0f0c5b12ee53
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01082303_2023_7304797
Data d'impressió: 29/08/2023 14:03:30
Pàgina 9 de 10

SIGNATURES

1.- Pedro Obrero Román (TCAT) (Tècnic mig informàtic), 23/08/2023 13:37

**AJUNTAMENT
Premià de Dalt**

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt - El Maresme
T. 936 931 515 - F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

X2023000820

El temps màxim d'implantació d'aquest sistema de gravació serà de dos mesos a partir de la formalització del contracte.

7.7.- Comunicació amb l'empresa

Les comunicacions habituals per a la notificació d'incidències entre l'adjudicatari i l'Ajuntament seran preferentment telefòniques o per correu electrònic. L'empresa adjudicatària proporcionarà un telèfon i adreça de correu electrònic on comunicar les incidències.

Els responsables del contracte destinats per empresa i Ajuntament realitzaran reunions periòdiques de seguiment per anar tractant l'evolució dels projectes i fer el seguiment del sistema i les seves incidències.

7.8.- Informe anual

L'empresa lliurarà un informe resum anual a l'Ajuntament sobre l'evolució del sistema, la quantitat, tipus de les incidències i les millores a realitzar.

7.9.- Substitució d'equipament

En cas de equipaments avariats que es prevegi una reparació que no pugui ser realitzada immediatament, el contractista haurà cedir temporalment, sense cost extra, per la corporació un equipament de substitució per tal que la interrupció del servei tingui la durada menor possible.

8.- Cessament de la prestació del servei

L'adjudicatari, en el moment del cessament de la prestació del servei, estarà obligat a facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs del servei de manteniment a un nou adjudicatari en un període màxim de 1 mes. També haurà de traspasar les línies que, per necessitat del servei, estiguin en possessió seva.

Les gravacions de veu s'hauran de poder conservar i consultar fins a dos mesos després de la finalització del contracte.

Codi Segur de Verificació: 40b4f981-608d-43a3-b07c-0f0c5b12ee53
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01082303_2023_7304797
Data d'impressió: 29/08/2023 14:03:30
Pàgina 10 de 10

SIGNATURES
1.- Pedro Obrero Román (TCAT) (Tècnic mig informàtic), 23/08/2023 13:37



AJUNTAMENT Premià de Dalt

Plaça de la Fàbrica, 1
08338 Premià de Dalt - El Maresme
T. 936 931 515 - F. 936 931 599
www.premiadedalt.cat
ajuntament@premiadedalt.cat

X2023000820

Premià de Dalt, signat electrònicament a la data que hi figura al marge del document.

Pedro Obrero Román
Tècnic mig d'informàtica