



Ajuntament de Manlleu

Còpia electrònica parcial autèntica

Codi de verificació segura



4D5M6T4C4P0W6Q2C17CL

Document electrònic

Empremta signatura digital

Dades del document

Data de generació de la còpia: 22-12-2023 14:18

Funcionari/ària habilitat/ada que realitza la còpia:
MONICA VERA HOLGADO

Signants del document original:
Quim Gutierrez i Rodriguez - El cap de Servei de Sistemes d'Informació - 04-12-2023 11:19

Relació de segells del document original:

Avís legal

Aquest document electrònic és una còpia parcial autèntica del document original que obra en poder de l'Ajuntament de Manlleu. El contingut del document ha estat pseudonimitzat per complir amb el Reglament General de Protecció de Dades relatiu a la protecció de dades de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD)



Ajuntament
de Manlleu

<i>Unitat / Àrea</i> Negociat sistemes informació i comunicació JGR		
<i>Codi de verificació</i>  4D5M6T4C4P0W6Q2C17CL		
<i>Document</i> SIC17I001E	<i>Expedient</i> CTR/58/2023	

Interessat/ada de l'expedient
AJUNTAMENT DE MANLLEU

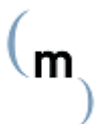
Assumpte
0 PPTP Plec prescripcions tècniques particulars

Localització de l'activitat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEI DE MANTENIMENT DE LA CENTRALETA TELEFÒNICA CORPORATIVA .

ÍNDEX

- 1.- Objecte del contracte
- 2.- Abast
- 3.- Condicions del servei
 - 3.1.- Manteniment Preventiu.
 - 3.2.- Manteniment Correctiu.
 - 3.3.- Manteniment evolutiu del programari.
- 4.- Condicions de lliurament



1.- Objecte del contracte :

Servei de Manteniment de la Centraleta telefònica corporativa. El manteniment és de tipus preventiu, evolutiu i correctiu. Els equips coberts per aquest manteniment s'especifiquen en l'apartat de 2) Abast i sota les condicions establertes a l'apartat 3) Condicions tècniques.

2.- Abast

Es detalla a continuació l'equipament susceptible de rebre el manteniment preventiu, evolutiu i correctiu objecte d'aquesta licitació, ubicat a la seu central de l'Ajuntament, Plaça Fra Bernadí 6 de Manlleu :

- CPU NEC SV9300 (SCC-CP10A MP-EU)
- IPLA 64 canals de la sèrie SV9x00e (GPZ-64 IPLD)
- Llicència software plataforma NEC SV9300 (SV93 SYS VERSION 9 LIC)
- Enllaços: 2 enllaços primaris RDSI estàndard (60 canals) i 4 enllaços bàsics RDSI (8 canals)
- Extensions: 64 digitals, 8 analògiques, 162 IP, 2 IP SIP.

Integració de la telefonia IP a les seus següents:

Piscina Municipal, Serveis socials, Serveis Personals (Edifici Can Puget)

Telèfons: Substitució o reparació dels terminals d'operadora (5 unitats).

Sistemes centrals:

- Programari de comunicacions unificades NEC Business Connect,v12 que inclou: 14 llicències de port VMP, 4 llicència d' usuari d' operadora, 155 llicències d' usuari emprat, Multi Operadora automàtica, Contact Center: 4 llicències d' agent, 1 Supervisor
- Mòdul d' informes complet
- Integració de la bústia de veu amb el correu electrònic
- Integració amb l' agenda d' Outlook
- Programari de Gestió de configuració MA4000 v16 Gestió del sistema llicenciat per a 200 extensions
- Programari de Gestió tarificació MA4000 v11 Gestió de despeses llicenciat per a 200 extensions

Programari : Central SV9300, Business Connect, MA4000 SM, MA4000 EM.

3.- Condicions del servei:

3.1 Manteniment Preventiu

S'entén per manteniment preventiu el conjunt d'accions realitzades preventivament en els equips per reduir les avaries. L'adjudicatari oferirà entre una i dues accions anuals per a la realització d'activitats preventives, segons les pautes facilitades pel fabricant, així com la realització de còpies de seguretat de les configuracions de les centrals i equips associats. En les intervencions de caràcter preventiu, l'assistència tècnica es durà a terme dins de l'horari corresponent a la cobertura contractada.

3.2 Manteniment Correctiu

S'entén per manteniment correctiu el conjunt d'accions encaminades a corregir o esmenar les avaries que dificultin o limitin el funcionament dels equips i les seves configuracions. L'objectiu d'aquest servei és tornar la total funcionalitat als equips que es vegin afectats per l'avaria, en el menor temps possible.

<i>Unitat / Àrea</i> Negociat sistemes informació i comunicació JGR		
<i>Codi de verificació</i>  4D5M6T4C4P0W6Q2C17CL		
<i>Document</i> SIC17I001E	<i>Expedient</i> CTR/58/2023	

L'adjudicatari iniciarà les pertinents accions correctives després de rebre la comunicació de la corresponent avaria per part de l'Ajuntament de Manlleu, després del seu diagnòstic i definició.

L'Ajuntament proporcionarà a l'adjudicatari en una primera instància un sistema de connexió Remota per tal de realitzar un primer diagnòstic.

En cas de que l'adjudicatari ho consideri necessari, activarà una intervenció in situ.

El servei d'assistència tècnica inclourà:

- Parts d'equipament maquinari i programari necessaris per a reparar qualsevol equip que no estigui funcionant d'acord a les especificacions o indicat en el detall d'equipament.
- L'adjudicatari haurà de disposar d'estoc de recanvis originals NEC per als equips als que dona cobertura aquest contracte durant la durada del mateix, per tal de garantir el menor temps de resolució de l'avaria possible.
- Ma d'obra.
- Les despeses de desplaçament, manutenció i allotjament aniran a càrrec de l'adjudicatari.

Amb cada acció correctiva in-situ es lliurarà un informe tècnic al servei de Sistemes d'Informació.

En les intervencions de caràcter correctiu, l'assistència tècnica es durà a terme dins de l'horari corresponent a la cobertura indicada en aquest plec.

Horari de cobertura d'assistència tècnica:

L'adjudicatari posarà a disposició un servei de recepció d'avaries, com a mínim, amb dos canals, via trucada telefònica i via correu electrònic.

L'horari d'atenció serà, com a mínim, el següent:

Tots els dies, incloent dissabtes i diumenges i festius, de les 8.00 a les 22.00 hores.

Temps de resposta :

S'entén per temps de resposta el transcorregut entre la notificació de la incidència per part de l'Ajuntament de Manlleu i la intervenció remota o presencial per part de l'Adjudicatari.

Per a comunicació total del sistema o en cas d'avaria a la Policia Local : entre 2 i 4 hores.

Per a comunicació parcial del sistema : entre 4 i 8 hores.

Per a la resta d'incidències menors : entre 24 i 48 hores.

3.3.- Manteniment Evolutiu del programari :

L'adjudicatari lliurarà accés a les darreres versions i actualitzacions del programari que forma part del sistema de la centraleta corporativa, de forma permanent i durant el període contractat.

Detall de la cobertura d'actualització del programari:

Inclourà totes les actualitzacions majors de programari que estiguin disponibles dins el període contractat.

Inclourà les actualitzacions menors que siguin necessàries per a solucionar qualsevol incidència del programari relacionada amb la configuració de l'equipament instal·lat.

Procediment d'actuació:

Versions majors (Release)

De manera periòdica l'adjudicatari informará al client de la disponibilitat de cada nova versió de programari, conjuntament amb les millores i requeriments necessaris. Quan apliqui i en mutu acord amb el client s'establirà la data més convenient per a portar-ho a terme. Aquesta intervenció tindrà lloc en horari laboral.

Versions menors (Pegats)

L'adjudicatari informará al client en relació a les noves versions menors que vagin apareixen durant el període de vigència del contracte i la instal·lació de les quals pugui ser d'utilitat, per a solucionar algun problema del programari de l'equipament.

Igualment que en el cas anterior les actualitzacions seran portades a terme mitjançant intervencions prèviament acordades amb el client i dins l'horari laboral.

Notificacions

L'adjudicatari notificará al client l'estat d'evolució del programari i enviará de manera periòdica un informe indicant les versions del programari de cada sistema o aplicació recollida dins el contracte de serveis, adjuntant un annex amb les característiques de les versions noves. De forma anual s'enviará un informe detallant les versions actualitzades durant el període de vigència del contracte i abans de la finalització d'aquest.

4.- Condicions de lliurament:

L'adjudicatari activarà el Servei en un termini màxim de 24 hores després de rebre la notificació d'adjudicació o de la signatura del contracte en cas d'existir.