



Parc de Collserola
Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

Plec de clàusules tècniques particulars

Expedient X2023000052

Data 6/2/2024

Contractació del servei de manteniment de la centraleta telefònica i adquisició d'equipament de telefonia per al Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola

Clàusula 1: Objecte

És objecte d'aquest plec definir les condicions tècniques per les quals s'haurà de regir la contractació del servei de manteniment de la centraleta telefònica, que inclou els serveis de manteniment del software associat i de la connectivitat, així com de l'adquisició d'una centraleta virtual 3cv Enterprise per al Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola.

Clàusula 2: Característiques de la centraleta a mantenir

El Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola disposa d'una centraleta telefònica IP 3CX Enterprise amb 16 canals (software).

Clàusula 3: Descripció del servei de manteniment de la centraleta i del software a subministrar i instal·lar

a) Servei de manteniment de la centraleta

- Manteniment: Aspectes Generals

El contractista haurà d'atendre totes les consultes relatives al manteniment i la correcta operació de la centraleta, ja siguin incidències, canvis de configuració o formació d'usuaris.

La proposta inclourà materials, hores i desplaçaments sense càrrec. També s'inclou especialment la gestió d'incidències amb els operadors, de manera que l'ens públic tindrà un interlocutor únic en el licitador.

- Manteniment preventiu

Les empreses licitadores explicitaran les accions en aquest àmbit que sobre les màquines individuals o sobre el conjunt del sistema realitzaran, i amb quina periodicitat.

Aquestes accions com a mínim inclouran:

- Revisió anual de funcionament en horari pactat amb el ens públic.
- Fitxa d'historial de funcionament de la màquina.

DOCUMENT Altres	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ I CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT X2023000052
Codi Segur de Verificació: 79286667-cdd9-4cef-963f-c8cc50ccf7ec Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2024_5088893 Data d'impressió: 28/02/2024 12:09:33 Pàgina 2 de 7		
SIGNATURES 1.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Cap del Servei d'Administració i Contractació), 20/02/2024 14:05		



- Manteniment correctiu

L'assistència serà en horari laboral habitual, de dilluns a divendres, no festius, i amb inici d'intervenció com a màxim de 4 hores.

- Servei d'administració de canvis bàsics

Gestió d'altres, baixes i programació de terminals digitals o IP.

b) Llicenciament del software de la centraleta

Actualment el Consorci disposa d'una plataforma 3CX llicenciada en la opció Enterprise de 32 trucades simultànies. (Aquest llicenciament està vigent fins el 4 de juliol de 2024). Dins del servei de manteniment de la centraleta, estarà inclòs el servei de manteniment de software del fabricant:

- 3XC, Enterprise 16 canals

El licitador haurà de disposar de certificació amb el fabricant de nivell *Gold* o superior.

c) Servei de connectivitat (Línies IP i minuts)

L'adjudicatari oferirà una tarifa o paquet de línies i minuts a fixes i mòbils. Com a mínim, s'oferiran 16 línies IP associades al telèfon de capçalera, 2500 minuts mensuals de trucades a telèfons fixos, nacionals i internacionals, i telèfons mòbils nacionals.

d) Servei de ciberseguretat.

Previ al desplegament del servei de manteniment, es realitzarà una anàlisi i recomanacions de millora de la seguretat de la centraleta. Això ho realitzarà un tècnic expert en seguretat informàtica i requeriments de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat), amb almenys una d'aquestes dues certificacions: CISSP (Certified Information Systems Security Professional d'ISC) o CISM (Certified Information Security Manager d'ISACA).

e) Servei DRP

Configuració de la versió 3CX Enterprise amb dos servidors redundants entre sí.

f) Formació per a usuaris de software Softphone

Una formació per a 20 usuaris en l'ús de software Softphone, a dur a terme en els primers mesos de vigència del contracte.



Parc de Collserola

Consorci del Parc Natural
de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

g) Subministrament i instal·lació d'una centraleta virtual 3 cv Enterprise

L'adjudicatari subministrarà i instal·larà una centraleta virtual 3 cv Enterprise en el decurs del primer any de contracte.

h) Substitució de la targeta de memòria del disc de la centraleta actual per una de 256 GB alta velocitat SD-512 flash

L'adjudicatari substituirà la targeta de memòria del disc de la centraleta actual per una de 256 GB alta velocitat SD-512 flash

Clàusula 4: Qualitat dels articles

Els contractistes hauran de garantir que els productes compleixen les condicions següents:

- Seran de primera qualitat i de fabricant qualificat.
- Seran nous i amb marcat CE i compliran amb la normativa aplicable. No s'admetran materials sense certificat actualitzat de qualitat i seguiment de la norma UNE que correspongui.

L'adjudicatari es compromet a substituir els materials defectuosos, o que no es corresponguessin amb els oferts, en el termini màxim de 48 hores. Aquestes substitucions no comportaran cap despesa per al Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola.

Clàusula 5: Garantia de producte

La titularitat de les garanties de fabricant subministrades serà del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola.

Clàusula 6: Coordinació i seguiment del servei

L'empresa adjudicatària del manteniment de la centraleta designarà una persona interlocutora amb el Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola.

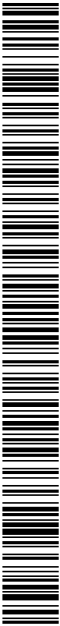
Clàusula 7: Albarans i factures

Durant el subministrament dels diferents elements, la recepció del material haurà de ser conformada pel personal del Consorci mitjançant albarà on s'especificarà el material lliurat.

La facturació del manteniment es realitzarà mensualment.

Antoni Puigarnau Puigarnau
Cap del Servei d'Administració i Contractació

DOCUMENT Altres	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ I CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT X2023000052
Codi Segur de Verificació: 79286667-cdd9-4cef-963f-c8cc50ccf7ec Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2024_5088893 Data d'impressió: 28/02/2024 12:09:33 Pàgina 4 de 7		SIGNATURES 1.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Cap del Servei d'Administració i Contractació), 20/02/2024 14:05



Parc de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
C/ta. de l'Església 92. 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

ANNEX: REQUERIMENTS TÈCNICS



DOCUMENTACIÓ TÈCNICA

_____, amb domicili a l'efecte de notificacions a _____,
_____, núm. _____, amb NIF núm. _____, en representació de l'Entitat
_____, amb NIF núm. _____, em comprometo a dur a terme l'objecte del
contracte complint els següents requeriments:

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.1.	Terminal Estàndard			

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.2.	Terminals basats en IP			

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.3.	Terminals SIP compatibles			

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.4.	Terminals amb certificat electrònic			

Id	Nom	Si	No	Captures de pantalla de la configuració d'aquesta prestació
1.5.	Diferenciació de timbre			

Id	Nom	Si	No	Captures de pantalla de la configuració i operació d'aquesta prestació, per les tres casuístiques presentades
1.6.	Agenda corporativa			

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.7.	Tecles de supervisió			



Parc de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
C/ta. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.8.	Terminals inalàmbrics			

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.9.	Auriculars			

Id	Nom	Si	No	Adjuntar certificat del fabricant de la central telefònica
2.1.	Certificacions de Centraleta			

Id	Nom	Si	No	Adjuntar certificat CISSP o CISM i document acreditatiu de la condició d'empleat del licitador.
2.2.	Certificacions i adaptació a ENS			

Id	Nom	Si	No	Detalls
3.1.	SLA Incomunicat			Penalització de 50 euros per cada incompliment

Id	Nom	Si	No	Detalls
3.2.	SLA Avaria (servei degradat)			Penalització de 50 euros per cada incompliment

Id	Nom	Si	No	Detalls
3.3.	SLA MAC (Moves Adds Changes)			Penalització de 50 euros per cada incompliment

Id	Nom	Si	No	Captures de pantalla de la eina existent on es vegi la introducció d'una incidència i la elaboració dels informes
3.4.	Eina de ticketing			



Parc de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
C/ta. de l'Església 92. 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

Id	Nom	Si	No	Referència de muntatge realitzat on es fa un manteniment preventiu de la centraleta i informe del mateix
3.5.	Manteniment preventiu			

Id	Nom	Si	No	Referència de muntatge realitzat on hi ha un Pla de Contingència i un extracte (1-2 pàgines) del mateix

Data i signatura