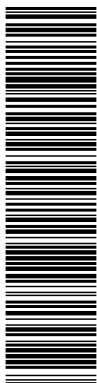


DOCUMENT Altres: PCT v2	IDENTIFICADORS DOC_ID: 13919527	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: UYS1H-7Y084-VL0M2 Data d'emissió: 12 de Abril de 2024 a les 8:57:36 Pàgina 1 de 4	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Sistemes i Comunicacions de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 08/04/2024 11:58	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9297861 UYS1H-7Y084-VL0M2 D64444220C6948AE437612726A23A5B0CA889A52) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER AL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DE SUPORT DE PROGRAMARI I MAQUINARI ALCATEL – LUCENT I SERVEIS DE SUPORT

1 MOTIVACIÓ

Totes les organitzacions basen les seves comunicacions de veu en sistemes més o menys evolucionats de les centrals telefòniques tradicionals. En aquest sentit, l'ajuntament disposa d'un gestor de comunicacions telefòniques del fabricant Alcatel Lucent model OmniPCX Enterprise. Aquest sistema consta del gestor de comunicacions pròpiament dit (en format de servidor virtual en configuració d'alta disponibilitat), un maquinari específic per connectar algunes extensions analògiques i accessos primaris, així com un parc de terminals telefònics d'usuari repartits entre tots els centres de treball municipals.

Les noves necessitats de comunicació, posades en evidència en l'informe 2020038026 del cap d'àrea de drets socials i cooperació i en les necessitats dels serveis de l'OAMR, d'educació i de la subàrea de medi ambient, suposen la necessitat de flexibilitzar al màxim les comunicacions i poder estendre la xarxa telefònica municipal fora de les fronteres marcades pels espais de titularitat municipal, donat que la implantació del teletreball suposa que cal poder donar a l'usuari el mateix servei tan si treballa des del seu escriptori municipal com si es troba realitzant teletreball.

En aquest sentit, cal donar resposta a les necessitats dels usuaris avançant cap un sistema de comunicacions unificades que pugui trencar les barreres entre la telefonia fixa, la telefonia mòbil i els ordinadors de sobretaula i portàtils. El sistema de comunicacions unificades permet atendre les trucades rebudes en una extensió telefònica, en un terminal físic o bé en un terminal virtual (*softphone*) instal·lat en qualsevol ordinador connectat a la xarxa Internet o en un telèfon mòbil intel·ligent.

Per altra banda, cal també adquirir noves llicències d'extensions IP i terminals telefònics, per fer front a avaries de terminals antics i a les necessitats de noves extensions telefòniques posades de manifest per diverses àrees.

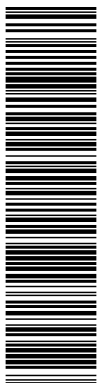
Finalment, cal contractar llicències de servei de fax virtual en xarxa per donar suport a aquelles necessitats de servei de fax que encara s'arrosseguen.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és

- Subministrament de llicències de manteniment del maquinari i programari del gestor de comunicacions unificades Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, que donen les prestacions d'una assegurança en el sentit de garantir el funcionament integral de l'equipament
- Subministrament de llicències de subscripció del programari de comunicacions unificades Alcatel-Lucent Rainbow
- Subministrament de llicències IP Premium i terminals telefònics
- Subministrament de llicències d'enviament i recepció de fax a bústies de correu
- Serveis de suport per part de l'integrator

DOCUMENT Altres: PCT v2	IDENTIFICADORS DOC_ID: 13919527	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: UYS1H-7Y084-VL0M2 Data d'emissió: 12 de Abril de 2024 a les 8:57:36 Pàgina 2 de 4	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Sistemes i Comunicacions de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 08/04/2024 11:58	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9297661 UYS1H-7Y084-VL0M2 D6444220C6948AE437612726A23A5B0CA8B9A52) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

3 SUBMINISTRAMENTS REQUERITS

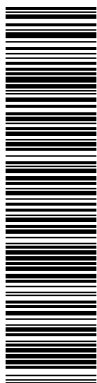
Es requereix el subministrament de llicències i maquinari del fabricant Alcatel Lucent, per compatibilitat amb la base telefònica existent. Una part d'aquest subministrament es comprometrà en el moment de la formalització del contracte (licència de manteniment del programari del gestor telefònic), mentre que la resta es subministrarà segons les necessitats de l'ajuntament i es valora per preu unitari.

- Llicències en format de compra única
 - 1 llicència de manteniment OmniPCX Enterprise SPS (Solution Premier Service) per un període de 2 anys
 - 2 unitats Java Runtime Environment suport integrat in SPS contract (3BA09105KB)
 - 1 unitat Upgrade Standalone (3BA09018JA)
 - Alcatel Lucent OXE Purple R100.1 software licenes (3BA09152KA)
 - Alcatel Lucent Enterprise SPS (3EY10002SA)
 - Alcatel Lucent Enterprise SPS - Renewal 2 years (3EY10037NB)
- Previsió de despesa de material per preu unitari
 - Llicències de subscripció Alcatel-Lucent Rainbow Business
 - Llicències de subscripció Alcatel-Lucent Rainbow Enterprise
 - Subministrament de llicències d'usuari Alcatel-Lucent IP Premium o Alcatel-Lucent SIP
 - Subministrament de terminals telefònics Alcatel Lucent Enterprise model ALE-20h, Single Port Hybrid Digital-IP Essential Deskphone, Dual Stack NOE-SIP
 - Subministrament de terminals telefònics Alcatel Lucent Enterprise model ALE-30h, Single Port Hybrid Digital-IP Essential Deskphone, Dual Stack NOE-SIP
 - Llicències de subscripció de servei de faxmail
 - Servei de recepció i enviament de fax a través d'una bústia de correu electrònic
 - Durada del servei: 1 any
 - Diversos DDI (números entrants) per usuari
 - Cost de les trucades inclòs en el servei
 - Servei proveït en modalitat *cloud*

Les condicions de les llicències de manteniment seran:

- Llicències de manteniment contractades directament amb el fabricant del maquinari o programari
- Peces de recanvi subministrades directament per part del fabricant, amb garantia oferta pel mateix fabricant
- Cobertura 8 x 5 x NBD
- Cobertura per un període de dos anys a partir de la data d'efecte del contracte
- Horari d'atenció, de dilluns a divendres feiners, 12 hores al dia
- Accés *online* a actualitzacions i noves versions dels productes esmentats a l'apartat anterior
- Accés als serveis de suport via *web*, correu electrònic o telefònic
- Nombre il·limitat de peticions de suport
- Possibilitat de suport remot de la plataforma

DOCUMENT Altres: PCT v2	IDENTIFICADORS DOC_ID: 13919527	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: UYS1H-7Y084-VL0M2 Data d'emissió: 12 de Abril de 2024 a les 8:57:36 Pàgina 3 de 4	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Sistemes i Comunicacions de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 08/04/2024 11:58	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9297861 UYS1H-7Y084-VL0M2 D64444220C6948AE437612726A23A5B0CA8B9A52) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

4 SERVEIS REQUERITS

Es requereixen serveis professionals per part de l'integrador per realitzar tasques especialitzades que queden fora de l'abast dels tècnics municipals i que requereixen certificacions específiques per part del fabricant Alcatel-Lucent.

- Servei de suport per part de l'adjudicatari per un període de dos anys, incloent:
 - Gestió dels canvis de configuració requerits pels tècnics municipals
 - Atenció a consultes relatives a l'equipament plantejades pels tècnics de l'ajuntament de Girona
 - Monitorització en temps real de la plataforma de comunicacions unificades per tenir una visió completa de l'estat del servei i poder actuar de forma proactiva detectant de forma temprana possibles desviacions de paràmetres de funcionament de la plataforma
 - Horari per consultes i incidències menors de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00
 - Horari per incidències molt greus o greus de 24x7, tots els dies de l'any
 - Vies de contacte
 - Es disposarà d'un telèfon d'atenció comercial i d'incidències tant en horari laboral com fora d'aquest horari (per incidències greus i molt greus)
 - Es disposarà d'un servei d'obertura d'incidències basat en correu electrònic o en web disponible 24x7
 - Es disposarà d'eines de xat per permetre una comunicació directa amb el tècnic assignat a la incidència, incloent també trucades d'àudio i vídeo i compartició d'escriptoris
 - Compromisos de SLA
 - Temps de resposta telefònica, 15 minuts
 - Temps de resposta en cas d'avaría molt greu, 1 hora
 - Temps de resposta en cas d'avaría greu, 3 hores
 - Temps de resposta en cas d'avaría menor, 8 hores
 - Temps de resposta per consultes tècniques, 48 hores

5 EXECUCIÓ DE LA PRESTACIÓ

5.1 Lloc i termini de lliurament

Els bens hauran de ser lliurats a la secció de Sistemes i Comunicacions de l'ajuntament de Girona, situat a la 3ª planta de la Plaça del Vi, número 1, de Girona.

El termini de lliurament serà de un mes a partir de la data d'acceptació del contracte.

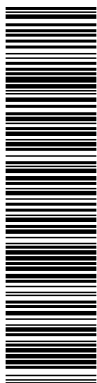
5.2 Interlocució

L'empresa adjudicatària nomenarà un *Service Manager* per a la interlocució amb l'ajuntament de Girona, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

5.3 Certificacions

Donada la complexitat i criticitat de l'entorn del gestor de telefonia, els licitadors hauran d'acreditar que disposen de personal amb les següents certificacions per part del fabricant del programari, Alcatel – Lucent, donat que l'execució correcta i sense incidències del projecte depèn del nivell de coneixement de la plataforma.

DOCUMENT Altres: PCT v2	IDENTIFICADORS DOC_ID: 13919527	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: UYS1H-7Y084-VL0M2 Data d'emissió: 12 de Abril de 2024 a les 8:57:36 Pàgina 4 de 4	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap de secció de Sistemes i Comunicacions de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 08/04/2024 11:58	ESTAT SIGNAT



- ACSE (Alcatel-Lucent Enterprise Certified System Expert)
- ACFE (Alcatel-Lucent Enterprise Certified Field Expert)
- ACSR (Alcatel-Lucent Enterprise Certified Sales Representative)

El personal que executi la prestació serà el qui disposi d'aquestes acreditacions.

5.4 Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura dels sistemes.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb els requeriments de seguretat que es deriven de la normativa aplicable, amb esment especial per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el Reglament General de Protecció de Dades.