



Unitat tramitadora: Unitat Sistemes Informació
AJT/7615/2024
Codi document: ASI18I0003

Assumpte: Plec prescripcions tècniques

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT, DELS SERVEIS, MANTENIMENTS I SUPORT DE TELEFONIA VEU IP DE
L'AJUNTAMENT DE VIC.**

Contingut

<u>Clàusula 1. Objecte del contracte i àmbit del servei</u>	<u>2</u>
<u>Clàusula 2. Objectius del servei a contractar.....</u>	<u>3</u>
<u>Clàusula 3. Àmbit d'aplicació del contracte</u>	<u>3</u>
<u>Clàusula 4. Antecedents.....</u>	<u>3</u>
<u>Clàusula 5. Descripció dels serveis a proporcionar i característiques tècniques</u>	<u>4</u>
<u>Clàusula 6. Requisits de seguretat</u>	<u>11</u>
<u>Clàusula 7. Acord de nivell de servei.....</u>	<u>11</u>
<u>Clàusula 8. Solvència tècnica i professional</u>	<u>13</u>
<u>Clàusula 9. Obligacions de l'empresa adjudicatària.....</u>	<u>13</u>
<u>Clàusula 10. Control i seguiment del contracte</u>	<u>14</u>
<u>Clàusula 11. Termini de durada del contracte</u>	<u>14</u>
<u>Clàusula 12. Pressupost de la licitació.....</u>	<u>14</u>
<u>Clàusula 13. Forma de pagament</u>	<u>15</u>
<u>Clàusula 14. Criteris per a l'adjudicació</u>	<u>15</u>



Clàusula 1. Objecte del contracte i àmbit del servei

L'objecte del contracte és la contractació dels serveis, manteniments i suport tècnic dels sistemes de telefonia Veu IP de l'Ajuntament de Vic, que inclou:

- Manteniment preventiu i correctiu, així com suport tècnic i configuració, de la **centraleta virtual On Premise** (funcionant en entorn de virtualització de l'Ajuntament de Vic) que gestiona la telefonia Veu IP de l'Ajuntament de Vic.
- Manteniment preventiu i correctiu, així com suport tècnic i configuració, dels equips **gateway de gestió de les extensions** dels primaris de telefonia de l'Ajuntament de Vic.
- Manteniment preventiu i correctiu, així com suport tècnic, dels **telèfons de telefonia Veu IP** del parc de telefonia Veu IP de l'Ajuntament de Vic.
- Servei de **centraleta virtual al núvol**, amb 200 extensions i 30 canals SIP, amb suport tècnic inclòs i integrada amb la centraleta de telefonia Veu IP de l'Ajuntament de Vic.
- Llicències d'**agents** de Call Center amb accés a **estadístiques i informes** de la plataforma del servei de centraleta virtual al núvol.
- **Borsa de 100 hores** per assistència, en horari laboral (de dilluns a divendres, de 8h a 19h), per a resolució de peticions i canvis de configuració de la telefonia Veu IP que no estiguin incloses en el manteniment preventiu i correctiu.
- Plataforma d'obertura i **seguiment d'incidències i peticions**.
- Servei de **monitorització i alertes**.

Donada la naturalesa del servei demanat, es qualifica de contractació administrativa de serveis.

El contracte no es divideix en diferents lots, donat que:

- La correcta execució del contracte no permet tècnicament separar moltes de les seves parts. Així mateix, els serveis al núvol a contractar, es considera que si no es realitzen amb la mateixa empresa que presta la resta de manteniments i suports, en dificultarien considerablement la gestió, coordinació i eficàcia del conjunt dels serveis, manteniments i suports tècnics a realitzar.



El codi CPV (Vocabulari Comú de Contractes) corresponent a aquest contracte és:

- 64214200-1 *Servicios de centralitas telefónicas.*

Clàusula 2. Objectius del servei a contractar

La contractació dels serveis, manteniments i suport tècnic de telefonia Veu IP té com a objectiu proporcionar i garantir el servei de telefonia de l'Ajuntament de Vic, amb els nivells de servei i requisits establerts a tal efecte.

Clàusula 3. Àmbit d'aplicació del contracte

Els serveis, manteniments i suport de telefonia Veu IP que presti l'adjudicatari a través d'aquest contracte serà d'aplicació per als sistemes de telefonia de Veu IP de l'Ajuntament de Vic, i per als quals no només es presta servei a la pròpia entitat, sinó també als seus ens adscrits i les diferents entitats, associacions, organismes, instituts o qualsevol altre tipus d'ens connectat a la xarxa de l'Ajuntament de Vic i al qual se li presti servei de telefonia Veu IP.

Clàusula 4. Antecedents

Actualment la telefonia de l'Ajuntament de Vic i els ens als que dona servei utilitza tecnologia de terminals telefònics Veu IP. La centraleta sobre la que funciona tot el sistema és una Asterisk treballant en un servidor virtualitzat sobre infraestructura de virtualització VMWare "On Premise" al CPD del VIT, redundada al CPD de la Guàrdia Urbana.

Les trucades entrants arriben per dos primaris XDSI de 30 canals, que es connecten a dos *appliance* físics (*gateways* d'enrutament) i que envien aquestes trucades cap a la centraleta Asterisk virtualitzada.

Les trucades sortints es realitzen a través d'un proveïdor de serveis de telefonia Veu IP per Internet, utilitzant la connexió d'accés a Internet principal de l'Ajuntament de Vic.

L'Ajuntament té contractada una centraleta virtual al núvol, amb 200 extensions i 30 canals SIP. S'utilitza aquesta centraleta virtual al núvol per al desviament de les extensions de la centraleta Asterisk dels usuaris cap a noves extensions que es configuren en *softphones* de dispositius mòbils o ordinadors dels usuaris, amb l'objectiu de proporcionar mobilitat i permetre el teletreball.

Les operadores principals de l'Ajuntament de Vic treballen directament sobre la centraleta virtual al núvol. Aquesta centraleta virtual al núvol proporciona un conjunt variat d'estadístiques necessàries per al seguiment del servei de telefonia.

Les trucades de tots els telèfons de la comissaria i subcomissaria de la Guàrdia Urbana, així com del servei 092, es graben en un sistema d'emmagatzematge. El sistema, a petició dels usuaris autoritzats, permet reproduir i exportar les trucades gravades.



Clàusula 5. Descripció dels serveis a proporcionar i característiques tècniques

Els serveis, manteniments i suport tècnic a proporcionar com a mínim hauran d'incloure:

Centraleta virtual On Premise

- Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, així com suport i configuració, de la **centraleta virtualitzada de Veu IP Asterisk "On Premise"** (allotjada en servidors propis de l'entorn de virtualització de l'Ajuntament de Vic) que gestiona la telefonia Veu IP de l'Ajuntament de Vic.
- Suport tècnic amb atenció d'incidències 24x7x365.
- L'adjudicatari haurà de gestionar, directament amb els operadors de telefonia (tant de primaris com de telefonia Veu IP per internet), qualsevol incidència detectada en aquests serveis i que afecti a la telefonia, inclòs el traspàs dels DDIs d'un enllaç primari a l'altre quan hi hagi una caiguda de primari.
- L'adjudicatari haurà de gestionar, directament amb l'empresa que gestiona la infraestructura IT i de comunicacions de l'Ajuntament de Vic, qualsevol incidència detectada en aquests serveis i que afecti a la telefonia.
- Cal proporcionar suport i manteniment al servei de "Botó de pànic" connectat a la telefonia Veu IP de la centraleta virtual On Premise de l'Ajuntament de Vic.
- Cal proporcionar suport i manteniment al servei de "Vídeoporters" connectats a la telefonia Veu IP de la centraleta virtual On Premise de l'Ajuntament de Vic.

Centraleta virtual al núvol

- Servei de **centraleta virtual al núvol**, amb **200 extensions i 30 canals SIP**, amb suport tècnic inclòs i integrada amb la centraleta de telefonia Veu IP Asterisk de l'Ajuntament de Vic.
- El servei de centraleta al núvol amb 200 extensions virtuals ha de ser escalable per tal d'augmentar fàcil i ràpidament el número d'extensions si fos necessari.
- Suport tècnic amb atenció d'incidències 24x7x365.
- En el servei s'ha d'incloure el Softphone com a App mòbil i aplicació d'escriptori per proporcionar mobilitat i/o accés a usuaris en remot a la centraleta, proporcionant un alt nivell de seguretat sense establir VPN dedicada i permetent alta d'usuari i registre del Softphone mitjançant codi QR amb compatibilitat amb OS Android i iOS.

Actualment l'Ajuntament de Vic utilitza com a Softphone SIP el programari Zoiper i GSWave en les seves versions gratuïtes. Per a les agents/operadores s'utilitza la versió llicenciada de Zoiper. Qualsevol canvi de Softphone necessari anirà a càrrec de



l'adjudicatari, tant pel què fa al cost de llicències si fossin necessàries, com de tasques de desplegament als usuaris del nou programari.

- Si el canvi de centraleta virtual al núvol implica algun canvi de configuració en la centraleta On Premise o en el Softphone dels diferents terminals, aquestes tasques de configuració i la gestió del canvi recauran en l'adjudicatari (inclosa formació als usuaris si es requereix).
- La centraleta virtual al núvol hauria de ser integrable amb Microsoft Teams (en la contractació no es demana la integració, però la centraleta al núvol ha de permetre aquesta opció).

Gateways d'enrutament de trucades i enllaç amb operadors

- Manteniment preventiu i correctiu, així com suport i configuració, dels equips **gateway d'enrutament de les trucades i enllaç amb operadors**.

Actualment existeixen dos equips gateway d'enrutament de trucades i enllaç amb operador als que cal donar aquest servei de manteniment, suport i configuració.

Existeix un equip al CPD VIT (Edifici VIT, C. De la Llotja s/n. ,Recinte Firal El Sucre, Vic) i un altre al CPD Guàrdia Urbana (Comissaria de la Guàrdia Urbana de Vic, C. De l'Era d'en Sellés 10, Vic).

- Servei de reposició temporal dels equips gateway avariats, fins a la reparació o renovació per part de l'Ajuntament de Vic.
- Manteniment i suport tècnic amb atenció d'incidències 24x7x365.
- A l'equip gateway del CPD VIT s'hi enllaça el primari de l'operador "Telefonica" amb RAI 1087377, i el següent rang de DDIs:

Inici Rang	Fi Rang
XXXXX7250	XXXXX7259
XXXXX7270	XXXXX7276
XXXXX7278	XXXXX7285
XXXXX7287	XXXXX7289
XXXXX0003	XXXXX0003
XXXXX0014	XXXXX0023
XXXXX5908	XXXXX5909
XXXXX1421	XXXXX1421
XXXXX3030	XXXXX3030
XXXXX3100	XXXXX3100
XXXXX3596	XXXXX3596
XXXXX0269	XXXXX0269



XXXXX0681	XXXXX0681
XXXXX2552	XXXXX2552
XXXXX4970	XXXXX4970
XXXXX5842	XXXXX5842
XXXXX0092	XXXXX0092
XXXXX0289	XXXXX0289
XXXXX1170	XXXXX1170
XXXXX1610	XXXXX1610
XXXXX2091	XXXXX2091
XXXXX2100	XXXXX2100
XXXXX4466	XXXXX4466
XXXXX0673	XXXXX0673
XXXXX1767	XXXXX1767
XXXXX3476	XXXXX3476
XXXXX5712	XXXXX5712

En aquest primari i gateway s'hi configuren els següents DDIs com a DDIs de contingència (agrupen els DDIs del primari del CPD de la Guàrdia Urbana):

Inici Rang	Fi Rang
XXXXX7251	XXXXX7252
XXXXX7254	XXXXX7255
XXXXX7257	XXXXX7258
XXXXX7280	XXXXX7282
XXXXX7284	XXXXX7284
XXXXX7289	XXXXX7289
XXXXX5908	XXXXX5909
XXXXX3030	XXXXX3030
XXXXX3100	XXXXX3100
XXXXX2552	XXXXX2552
XXXXX1610	XXXXX1610
XXXXX2091	XXXXX2091
XXXXX2100	XXXXX2100
XXXXX0673	XXXXX0673
XXXXX1767	XXXXX1767



- A l'equip gateway del CPD Guàrdia Urbana s'hi enllaça el primari de l'operador "Telefonica" amb RAI 1087376, i el següent rang de DDIs:

Inici Rang	Fi Rang
XXXXXX7260	XXXXXX7269
XXXXXX0002	XXXXXX0002
XXXXXX0004	XXXXXX0013
XXXXXX4701	XXXXXX4702
XXXXXX4704	XXXXXX4707
XXXXXX5998	XXXXXX5999
XXXXXX0000	XXXXXX0000

En aquest primari i gateway s'hi configuren els següents DDIs com a DDIs de contingència (agrupen els DDIs del primari del CPD VIT):

Inici Rang	Fi Rang
XXXXXX7268	XXXXXX7268
XXXXXX7269	XXXXXX7269
XXXXXX0000	XXXXXX0000

El proveïdor i numeració dels RAIs poden haver variat quan s'iniciï el contracte, i poden variar durant la vigència del contracte i les corresponents pròrrogues. Qualsevol canvi de configuració a l'entorn de la centraleta anirà a la borsa d'hores corresponent.

El manteniment ha d'incloure qualsevol canvi o ampliació de DDIs i la seva configuració a l'entorn de la centraleta anirà a la borsa d'hores corresponent.

Terminals telefònics Veu IP

- Manteniment preventiu i correctiu, així com suport, dels **terminals de telefonia Veu IP** del parc de terminals telefònics Veu IP propietat de l'Ajuntament de Vic.
- Actualitzacions de versions de firmware (sempre que sigui possible).
- Suport tècnic amb atenció d'incidències 8x5xNBD.
- Servei de reposició temporal de terminals avariats, fins a la reparació o renovació per part de l'Ajuntament de Vic.
- En el servei s'han d'incloure tots els terminals de sobretaula dels usuaris, terminals sense fils i terminals de sales de reunions / conferències. Actualment existeixen aproximadament uns 450 terminals físics en funcionament.



Llicències i estadístiques avançades d'operador/es de centraleta al núvol

- Serveis de llicenciament d'agents de *contact center* (**operadors/es de la centraleta virtual**) amb accés a **estadístiques avançades**. Es requereixen **8 llicències** d'operadors/es gestionades des de la centraleta virtual al núvol (4 per a agents de l'OAC, 2 per a agents de Benestar i Família, 2 de reserva).
- Funcionalitat d'extracció d'estadístiques avançades d'operadors/es de *contact center* (operadors/es de centraleta virtual al núvol) en Oficines municipals d'Atenció Ciutadana (OAC) i Benestar i Família.
- Registre de totes les trucades: origen, destí, data, hora d'inici de la trucada, duració, etc.
- Extracció d'estadístiques per agent/operador, per cues, per franges horàries, resum total, etc. , així com les seves corresponents representacions gràfiques.

Gravació de trucades de la Guàrdia Urbana

- **Gravació de les trucades** (entrants i sortints) per a extensions Veu IP de la comissaria i subcomissaria de la Guàrdia Urbana, inclòs el servei 092.
- L'emmagatzematge de les gravacions s'ha de poder realitzar en el mateix sistema i alternativament en suports externs (infraestructura d'emmagatzematge al núvol, recursos de xarxa o discs de memòria físics).
- L'emmagatzematge de les gravacions actualment manté i permet cercar (per origen, destí i data/hora) i consultar (escoltar i descarregar), a través d'interfície web, totes les trucades des del 1 de gener del 2019 fins a l'actualitat. Cal mantenir aquesta funcionalitat.

Borsa d'hores

- **Borsa de 100 hores** per a suport tècnic i assistència remota o presencial, en horari laboral (de dilluns a divendres, de les 8h a les 19h), per a resolució de peticions i canvis de configuració de la telefonia Veu IP.
- En el contracte es proporcionaran 100 hores, així com 100 hores addicionals per a cada any de pròrroga, en el cas que s'executin les pròrrogues.

Plataforma de gestió d'incidències i peticions

- Plataforma de **gestió d'incidències i peticions** amb visibilitat i seguiment, per part de l'Ajuntament de Vic, de les diferents incidències i peticions obertes.

La proposta de servei ha d'incloure un sistema de gestió i atenció de les incidències i peticions que es puguin produir en el desenvolupament del servei. L'eina de gestió



d'incidències i peticions a disposició de l'execució del servei ha d'incloure les funcionalitats:

- Obertura de tiquets (incidències i peticions).
- Seguiment de tiquets (incidències i peticions).
- Comunicació amb els tècnics que estan resolent la incidència o petició.
- L'eina ha de ser accessible via navegador web i connexió a Internet i com a mínim haurà de proporcionar funcionalitats de:
 - Obertura de tiquets via telefònica, plataforma web i correu electrònic.
 - Visibilitat d'incidències i peticions obertes (amb classificació per criticitat).
 - Visibilitat d'incidències i peticions tancades (històric de tota la durada del contracte).
 - Consulta de l'estat de les incidències i peticions.
 - Informació detallada sobre el nivell de compliment de l'ANS (Acord de Nivell de Servei).
 - Gestió de documents associats a les incidències o peticions (repositori de documents).
- Aquesta aplicació ha d'incloure visibilitat també sobre les gestions amb operadors SIP, de línies fixes i/o mòbils, així com de les empreses que gestionin la xarxa i seguretat perimetral de l'Ajuntament de Vic, i les relacions amb els operadors de telecomunicacions i accés a Internet.

Plataforma de monitorització i alertes

- Servei, gestionat per l'adjudicatari, de **monitorització i alertes** sobre els equips i serveis inclosos en aquest contracte.
- Monitorització de tot el sistema de telefonia i generació d'avisos per correu electrònic quan es detecti una incidència.
- Sistema intel·ligent que diferenciï les alertes greus de les que no ho són. En cas d'alertes greus hauria de realitzar una trucada automàtica al servei 24x7x365 amb un missatge d'alerta prefixat.
- Tota la plataforma de monitorització i alertes serà gestionada per l'adjudicatari.
- Tota la monitorització i gestió d'alertes l'assolirà l'adjudicatari.



Manteniment preventiu

El **manteniment preventiu**, de la plataforma de comunicacions de telefonia Veu IP descrita i de la que és objecte aquest contracte, com ha mínim hauria d'incloure tasques de:

- Copia backup de la configuració de les centraletes.
- Copia backup de la BBDD.
- Copia backup de les gravacions.
- Revisió de l'espai en disc.
- Revisió del comportament de la CPU.
- Revisió de l'ocupació de canals.
- Revisió del firmware dels diferents serveis i aplicacions de la centraleta.
- Revisió del firmware dels terminals físics de telefonia Veu IP.
- Revisió del firmware dels softphones de telefonia Veu IP.
- Proves de funcionament de rebalanceig davant caiguda de primari o sortida a internet.

Informes i reportings

El servei s'ha de complementar amb l'entrega obligatòria d'informes mensuals amb com a mínim la següent informació:

- Nombre d'incidència i peticions ateses.
- Temps resposta.
- Temps resolució.
- Estat de compliment de l'ANS (Acord de Nivell de Servei).
- Informe saldo bossa d'hores (i detall del consum d'hores realitzat).

Proves de contingència

L'adjudicatari haurà de realitzar proves de contingència dels sistemes que componen el servei (mínim 1 cop a l'any, abans dels primers sis mesos de contracte), així com aplicar els canvis necessaris per garantir la correcta execució del servei i minimitzar l'impacte en cas de contingència real. Caldrà fer proves de:

- Simulació de caiguda d'operador de telecomunicacions Internet
- Simulació de caiguda de primari principal i DDI's principals



- Simulació de caiguda de Firewall
- Forçar alta disponibilitat d'entorn de virtualització

L'entorn de contingència de la centraleta virtual On Premise, allotjada en servidors propis de l'entorn de virtualització de l'Ajuntament de Vic, el proporcionarà directament l'Ajuntament de Vic a través del seu pla de *Disaster Recovery* (DR).

L'entorn de contingència del servei de centraleta al núvol l'haurà de proporcionar l'adjudicatari.

Transició al finalitzar el contracte

Al finalitzar el contracte l'Ajuntament de Vic podrà demanar a l'adjudicatari que doni, a compte de la bossa d'hores, el suport necessari per traspasar el servei al nou adjudicatari o migrar cap a un nou sistema de telefonia si aquest fos el cas. L'adjudicatari estarà obligat a donar aquest suport, amb el corresponent consum de la bossa d'hores.

Clàusula 6. Requisits de seguretat

L'adjudicatari haurà de complir amb tots els requisits legals, en mesures de seguretat i auditories de seguretat, especialment en l'àmbit de les telecomunicacions, i que estableixi la legislació vigent.

Clàusula 7. Acord de nivell de servei

Disponibilitat dels serveis

La disponibilitat mensual (calculada sobre un període d'un mes natural) dels serveis proporcionats haurà de ser de com a mínim del noranta-nou per cent (99%).

Qualsevol desviació per sota d'aquesta disponibilitat permetrà a l'Ajuntament de Vic sol·licitar compensació mitjançant bonificació de servei en la factura de l'adjudicatari del corresponent mes, en un factor d'un u per cent (1%) de la quota mensual per cada zero coma u per cent (0,1%) de desviació en el temps de servei.

Es considerarà un incompliment reiterat del temps mínim de disponibilitat si no es compleix la disponibilitat del servei requerida durant com a mínim tres (3) mesos durant l'any de durada del contracte, o bé durant l'any de pròrroga si aquesta s'executés.

L'incompliment reiterat de l'acord de nivell de servei (ANS) permetrà a l'Ajuntament de Vic donar de baixa els serveis, manteniments i suports tècnics corresponents o la totalitat del contracte sense dret de l'adjudicatari a rebre compensació. L'adjudicatari haurà de suportar tots els costos necessaris per a la migració al següent adjudicatari. Donat el cas, durant el temps necessari per a garantir la transició entre proveïdors, l'adjudicatari haurà de prestar els serveis, manteniments i suports tècnics en les mateixes condicions exposades en el plec fins que finalitzi la migració.



Temps de resposta i resolució

Si dins un mateix mes natural es produeix un incompliment dels temps de resposta o temps de resolució màxims establerts per a més del 95% de les incidències o peticions, es considerarà un incompliment de l'acord de nivell de servei (ANS).

Qualsevol desviació per sota d'aquesta disponibilitat permetrà a l'Ajuntament de Vic sol·licitar compensació mitjançant bonificació de servei en la factura del corresponent mes, en un factor d'un u per cent (1%) de la quota mensual per cada zero coma u per cent (0,1%) de desviació per sobre el temps màxim de resposta i/o temps màxim de resolució.

Els temps màxims de resposta i resolució, de les incidències greus, incidències lleus i peticions, són els següents:

- El temps de resposta màxim d'incidències greus (amb afectació al servei) és d'una (1) hora natural si es pot resoldre de forma remota i de quatre (4) hores naturals si s'ha de resoldre de forma presencial.
- El temps de resolució màxim d'incidències greus (amb afectació al servei) és de quatre (4) hores naturals si es pot resoldre de forma remota i de vuit (8) hores naturals si s'ha de resoldre de forma presencial.
- El temps de resposta màxim d'incidències lleus (sense afectació al servei), és d'un (1) dia hàbil si es pot resoldre de forma remota i de tres (3) dies hàbils si s'ha de resoldre de forma presencial.
- El temps de resolució màxim d'incidències lleus (sense afectació al servei), mitjançant planificació prèvia, és de dos (2) dies hàbils si es pot resoldre de forma remota i de cinc (5) dies hàbils si s'ha de resoldre de forma presencial.
- El temps de resposta màxim de peticions és d'un (1) dia hàbil si es pot resoldre de forma remota i de cinc (5) dies hàbils si s'ha de resoldre de forma presencial.
- El temps de resolució màxim de peticions, mitjançant planificació prèvia, és de dos (2) dies hàbils si es pot resoldre de forma remota i de deu (10) dies hàbils si s'ha de resoldre de forma presencial.

Quadre resum dels temps de resposta i resolució:

Tipus	Temps resposta no presencial	Temps resolució no presencial	Temps resposta presencial	Temps resolució presencial
Incidència greu	1h natural	4h naturals	4h naturals	8h naturals
Incidència lleu	1d hàbil	3d hàbils	2d hàbils	5d hàbils
Petició	1d hàbil	5d hàbils	2d hàbils	10d hàbils



Nota: El temps de resposta es considera el temps transcorregut des de que es crea una incidència fins que un tècnic comença a treballar en aquesta.

Nota: El temps de resolució es considera el temps transcorregut des de que es crea una incidència fins que es resol i tanca.

Es considerarà un incompliment reiterat de l'ANS si es produeix incompliment de l'ANS com a mínim tres (3) mesos durant l'any de durada del contracte, o bé durant l'any de pròrroga si aquesta s'executés.

L'incompliment reiterat de l'ANS permetrà a l'Ajuntament de Vic donar de baixa els serveis, manteniments i suports tècnics corresponents o la totalitat del contracte sense dret de l'adjudicatari a rebre compensació. L'adjudicatari haurà de suportar tots els costos necessaris per a la migració al següent adjudicatari. Donat el cas, durant el temps necessari per a garantir la transició entre proveïdors, l'adjudicatari haurà de prestar els serveis, manteniments i suports tècnics en les mateixes condicions exposades en el plec fins que finalitzi la migració.

Clàusula 8. Solvència tècnica i professional

Es requerirà haver prestat serveis de manteniment en centraletes Asterisk o similar durant com a mínim tres (3) anys.

Els serveis efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest, o a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyat dels documents que estiguin en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació.

S'hi haurà de fer constar expressament el tipus de centraletes sobre les que s'ha efectuat el servei en qüestió.

Només es tindran en compte projectes de magnitud similar o superior.

Clàusula 9. Obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària:

- Haurà d'adscriure a l'execució d'aquesta contractació una persona tècnica amb certificació Digium Certificate Asterisk Administrator (dCAA) o superior.

Tots els licitadors, en el moment de presentar l'oferta hauran de presentar la corresponent documentació acreditativa.

- Haurà d'estar registrada al registres d'operadors de comunicacions electròniques de la CNMC (Comissió Nacional dels Mercats i la Competència).



Tots els licitadors, en el moment de presentar l'oferta hauran de presentar la corresponent documentació acreditativa.

L'adjudicatari estarà obligat a mantenir, i ampliar si fos necessari, la infraestructura de les seves instal·lacions i personal sobre la que proporciona el servei contractat, per tal d'assegurar la prestació del servei i garantir els nivells de qualitat establerts.

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del servei com a mínim en el percentatge de temps indicat en les condicions tècniques i durant tota la durada del contracte. Així mateix, les intervencions programades que suposin aturada del servei s'hauran de realitzar en horaris que impliquin el mínim impacte per a l'Ajuntament de Vic.

L'incompliment d'aquestes obligacions o qualsevol canvi no pactat que incompleixi els requisits d'aquest contracte, permetrà a l'Ajuntament de Vic rescindir el contracte, sense drets a indemnització per part de l'adjudicatari.

Clàusula 10. Control i seguiment del contracte

L'empresa adjudicatària del contracte executarà tots els serveis, manteniments i suports tècnics en coordinació amb el departament d'informàtica i sistemes d'informació de l'Ajuntament de Vic, i garantiran, en tot moment, una comunicació fluida entre l'adjudicatari i l'entitat.

Sempre que els sistemes implantats ho permetin o quan s'obligui per requisits establerts en el present plec, l'empresa adjudicatària facilitarà al departament d'informàtica i sistemes d'informació de l'Ajuntament de Vic, en un termini no superior a una setmana, totes aquelles dades o estadístiques sobre l'ús dels serveis o de les incidències identificades, durant un determinat període de temps, que l'Ajuntament de Vic cregui oportunes.

Clàusula 11. Termini de durada del contracte

La durada del contracte serà d'un (1) any, iniciant-se a partir del dia 1 del mes següent a la data de signatura del contracte.

S'estableix la possibilitat de pròrroga del contracte per dos (2) anys més. Les pròrrogues seran anuals i revisables al final del primer i segon any.

La durada màxima del contracte, incloses les seves pròrrogues, no podrà superar el termini de tres (3) anys.

Clàusula 12. Pressupost de la licitació

El **pressupost base de licitació** del present contracte és de divuit mil cent cinquanta euros (18.150,00 €) IVA inclòs per a l'any del contracte i cadascuna de les pròrrogues que s'executin. Es desglossa en l'import base de quinze mil euros (15.000,00 €) IVA no inclòs, i en l'import de tres mil cent cinquanta euros (3.150,00 €) corresponent al 21% d'IVA.



Pressupost base de licitació	15.000,00 €
Import IVA (21%)	3.150,00 €
Pressupost base anual de licitació (IVA inclòs)	18.150,00 €

Considerant el pressupost base anual de licitació, les estimacions del contracte abans esmentades, així com les seves pròrrogues, el **valor estimat** del contracte sense incloure l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA), és de 45.000,00 euros.

Període	Valor estimat prestació
1r any de contracte	15.000,00 €
1a pròrroga	15.000,00 €
2a pròrroga	15.000,00 €
Total	45.000,00 €

S'entendrà que dins les propostes econòmiques que formulin els licitadors estan incloses totes les despeses necessàries per dur a terme l'objecte del contracte, com són les despeses generals, les despeses financeres, les despeses de personal, el benefici industrial, les assegurances, despeses de desplaçament, quota d'alta, etc.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost de licitació, indicant l'IVA a aplicar mitjançant partida independent. En tot cas les ofertes que excedeixin el pressupost de licitació IVA exclòs resultaran excloses del procediment.

Clàusula 13. Forma de pagament

El pagament del preu del contracte s'efectuarà de forma fraccionada mitjançant quotes fixes mensuals que es liquidaran mensualment, a mes natural vençut durant l'any de durada del contracte i la seva posterior pròrroga en cas que s'executi.

S'efectuaran els pagaments un cop s'hagi presentat la factura corresponent, hagi estat conformada i signada pel tècnic responsable del contracte i pel regidor delegat corresponent, i aprovada per la Junta de Govern Local.



Clàusula 14. Criteris per a l'adjudicació

Es proposarà com a adjudicatari del contracte al licitador que presenti l'oferta de menor quantia.

Els licitadors no poden presentar ofertes amb variants i/o alternatives.