

Codi Segur de Verificació: 3e6538a3-62a5-4c45-89ba-0a0e9823a478
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01081000_2025_22926658
Data d'impressió: 07/03/2025 11:08:31
Pàgina 1 de 5

SIGNATURES

1.- Juan Eulogio Rincón Toro (TCAT) (Responsable Àrea Serveis Informàtics), 03/02/2025 13:52
2.- Maria Josefa Aubarell Cruz (TCAT) (Regidora), 03/02/2025 13:57



**Ajuntament
de Santpedor**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES SOBRE LICITACIÓ PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEI PEL MANTENIMENT DE LA CENTRALETA DE TELEFONIA A L'AJUNTAMENT DE SANTPEDOR.

Objecte del contracte

El present document té per objectiu fixar les condicions tècniques que han de regir el procés de contractació del servei de manteniment incloent incidències de terminals i reparació, si escau, del sistema de telefonia IP i de la centraleta de telefonia 3CX virtualitzada incloent el llicenciament anual, pel període de 4 anys.

Per tal de facilitar les reparacions, es proveeix d'una bossa anual amb la finalitat de subministrar material no inventariable per a les reparacions, renovacions i/o ampliacions.

Les condicions fan referència a les característiques mínimes d'aquest contracte.

Tipus de contracte: serveis

Divisió en lots: No

Codi **CPV**: 64214200-1 (Serveis de centraletes telefòniques).

INFRAESTRUCTURA A MANTENIR

És objecte del contracte el sistema de telefonia IP que en cada moment disposi l'Ajuntament.

Actualment l'Ajuntament té:

- 1 Centraleta 3CX , vitalitzada i llicenciada en mode Pro per a 16 canals
- 75 Terminals IP de la marca SNOM model D735 (però aquest nombre es podrà incrementar segons les necessitats de l'Ajuntament).

CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

S'entén que en el manteniment queda inclòs la resolució de totes les avaries de la infraestructura esmentada i del material, disposant de la bossa per si cal fer reparacions , renovacions i/o ampliacions.

El servei de manteniment telefònic i/o presencial, ha d'assegurar la intervenció a petició de l'Ajuntament per realitzar canvis a la configuració, canvis de llocs de treball (preses d'usuari i canvis als racks) i la solució d'incidències i avaries de la centraleta remotament i/o presencialment tantes vegades com sigui necessari i sense cap cost addicional per part de l'Ajuntament (sense cost per als desplaçaments).

El servei es realitzarà amb horari de matí i si els responsables de la dependència li donen accés, també per la tarda.

La comunicació d'incidències es centralitzarà a través dels Serveis Informàtics.

Es considera imprescindible que l'adjudicatari disposi d'un sistema de tiqueting per advertir i fer seguiment de la resolució de les incidències.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat

Codi Segur de Verificació: 3e6538a3-62a5-4c45-89ba-0a0e9823a478
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01081000_2025_22926658
Data d'impressió: 07/03/2025 11:08:31
Pàgina 2 de 5

SIGNATURES

1.- Juan Eulogio Rincón Toro (TCAT) (Responsable Àrea Serveis Informàtics), 03/02/2025 13:52
2.- Maria Josefa Aubarell Cruz (TCAT) (Regidora), 03/02/2025 13:57



**Ajuntament
de Santpedor**

MODIFICACIONS DE LA INFRAESTRUCTURA

L'adjudicatari pot proposar millorar, canviar o modificar la estructura existent si aquesta no té cap cost per l'Ajuntament i no va en contra de la estratègia tecnològica de l'Ajuntament en el sentit d'apostar per la telefonia IP.

BOSSA DE MATERIAL

La bossa de subministrament de material de telefonia és una previsió de despesa amb un import màxim per cada anualitat, destinada exclusivament per a la compra de material no inventariable relacionat amb el servei de manteniment, reparació i /o ampliacions i no compromet l'Ajuntament a disposar de tot el seu valor, només del que es requereixi al llarg de l'any segons les necessitats. La facturació a càrrec de la bossa de material podrà realitzar-se d'acord al material proveït en cada moment per l'adjudicatari del contracte.

DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de 4 anys.

TIPUS DE CONTRACTE

El contracte té caràcter administratiu i es tipifica com un contracte mixt de serveis i subministrament.

JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT I DE LA IDONEÏTAT DEL CONTRACTE I DE MANCA DE MITJANS PROPIS

La promoció d'aquest contracte ve motivada per la necessitat de l'Ajuntament de Santpedor de disposar d'un sistema de veu adequat que funcioni correctament gràcies a que es realitzi el manteniment i el llicenciamnt anual.

L'Ajuntament de Santpedor no disposa de personal amb la qualificació necessària per intervenir en la centraleta.

Pel que fa a la telefonia IP només pot fer manteniments ordinaris ja que tampoc disposa de personal amb la qualificació tècnica requerida.

Per aquest motiu és necessari iniciar un procediment per contractar una empresa per prestar el servei de manteniment i subministrament del material necessari pel manteniment del sistema de telefonia IP tan de l'actual com el de les futures ampliacions.

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El pressupost de licitació, que determina el límit màxim de despesa al qual es compromet l'Ajuntament, és el següent:

L'import màxim per el total del servei de manteniment i llicenciamnt per cada un dels anys és de:

Pressupost IVA exclòs: 2.050 euros anuals

Import corresponent a 21% de l'IVA: 430,50 euros.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat
f t i n

Codi Segur de Verificació: 3e6538a3-62a5-4c45-89ba-0a0e9823a478
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01081000_2025_22926658
Data d'impressió: 07/03/2025 11:08:31
Pàgina 3 de 5

SIGNATURES

1.- Juan Eulogio Rincón Toro (TCAT) (Responsable Àrea Serveis Informàtics), 03/02/2025 13:52
2.- Maria Josefa Aubarell Cruz (TCAT) (Regidora), 03/02/2025 13:57



**Ajuntament
de Santpedor**

Pressupost de licitació IVA inclòs: 2.480,50 euros

L'import de la bossa de subministrament serà de un màxim de:

Pressupost: 1149,5 euros anuals IVA inclòs

L'adjudicatari estarà obligat a mantenir els preus oferts durant tota la durada del contracte.

MODEL DE MANTENIMENT

Els licitadors han de contemplar en la seva proposta la redacció del model de manteniment dels sistemes en què es defineixi la interlocució i procediments, tècnics i administratius, per a la correcta gestió dels sistemes previstos en el present plec, durant període dels 4 anys. Per a realitzar aquesta gestió haurà de proporcionar una intranet per a la gestió del servei de manteniment, allotjada en el seus servidors, proporcionant sense cap cost les següents eines:

- Eina de gestió d'incidències basada en ITIL
- Eina de monitorització SNMP (tant de centraleta com de terminals)
- Eina de monitorització Netflow (supervisió del tràfic de veu)
- Controlador de SDWAN, connectat amb el tallafocs de l'Ajuntament i sense cap cost de posta en marxa i configuració del túnel necessari amb la VLAN de Vodafone
- Eina de monitorització de seguretat informàtica
- Eina d'inventari d'aquest equipament informàtic i de telefonia
- Eina de gestió de contrasenyes dels equipaments

L'adjudicatari disposarà de tots els recursos humans i materials requerits i adequats per a la realització d'actuacions preventives i correctives dels serveis i sistemes definits en el plec durant tot el període de vigència del contracte. En concret haurà de disposar:

- Certificat com 3CX Advanced Certified Engineer v16 o equivalent
- ISO 9001 de qualitat o equivalent
- ISO 14001 de respecte a medi ambient o equivalent
- ISO 27001 de seguretat informàtica o equivalent

L'adjudicatari serà distribuïdor autoritzat de 3CX al nivell Platinum, que garanteix que disposa d'un volum anual suficient per garantir l'experiència en centraletes.

- Aquestes certificacions s'aportaran en el moment de la presentació de l'oferta, per a poder-la avaluar. No s'acceptarà la seva presentació amb posterioritat.
- La intranet també es documentarà (descripció i captures de pantalla) en el moment de la presentació de l'oferta, no acceptant la seva entrega amb posterioritat.

L'adjudicatari ha d'informar, amb antelació suficient, de canvis, intervencions, renovacions tecnològiques, etc per disposar de l'aprovació de l'Ajuntament de Santpedor.

L'adjudicatari haurà de presentar tots els informes acordats de forma periòdica, aquests informes s'han d'adaptar progressivament d'acord amb els requisits exposats per l'Ajuntament.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat

SIGNATURES

1.- Juan Eulogio Rincón Toro (TCAT) (Responsable Àrea Serveis Informàtics), 03/02/2025 13:52
2.- Maria Josefa Aubarell Cruz (TCAT) (Regidora), 03/02/2025 13:57



**Ajuntament
de Santpedor**

Com a mínim, els informes a presentar han de ser els següents:

- Informes tècnics periòdics de la situació dels serveis i sistemes (semestral,) segons correspongui, en funció dels diferents sistemes, resultants de les actuacions preventives, revisions periòdiques.
- Informes derivats de les accions realitzades en els serveis i sistemes, informes d'incidències i resolució, etc.

Caldrà realitzar un anàlisi i auditoria de seguretat informàtica per a garantir que la central telefònica està correctament securitzada, d'almenys 4 hores, per un tècnic acreditat amb una titulació CISM (Certified Information Security Manager d'ISACA) o CISSP (Certified Information Systems Security Professional d'ISC). La certificació i compromís de realitzar l'auditoria de seguretat s'aportaran en el moment de la presentació de l'oferta, no acceptant la seva entrega amb posterioritat.

QUALITAT I DISPONIBILITAT DELS SERVEIS

Les condicions de garantia acordades amb l'Ajuntament són d'obligat compliment. En cas d'incompliment s'aplicaran de forma automàtica les penalitzacions pactades segons el plec de clàusules administratives.

Pel que fa a la criticitat es consideren tres nivells d'avaries:

- Incidències que causin la no operativitat del sistema.
- Incidències i alarmes greus que no suposin la no operativitat però que suposen una degradació del rendiment de sistema.
- Incidències i alarmes que no representen de forma immediata una degradació del rendiment de sistema.

Els licitadors inclouran en les seves propostes un llistat de les avaries considerades de criticitat alta, mitja i baixa.

SERVEIS DE MANTENIMENT

Els licitadors hauran d'incloure en les seves propostes les condicions mínimes dels serveis de manteniment per un període de 4 anys per a tots els elements dels sistemes previstos en el present document i la instal·lació i configuracions dels mateixos.

La cobertura del servei de manteniment contemplat és:

Horari laboral, de 9 a 18 h.

Temps de resposta, a partir de la comunicació a el Servei d'atenció d'avaries de l'empresa adjudicatària:

- 1 hora per avaries de criticitat alta.
- 4-8 hores per avaries de criticitat mitjana.
- 24 hores per avaries de criticitat baixa.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat

Codi Segur de Verificació: 3e6538a3-62a5-4c45-89ba-0a0e9823a478
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01081000_2025_22926658
Data d'impressió: 07/03/2025 11:08:31
Pàgina 5 de 5

SIGNATURES

1.- Juan Eulogio Rincón Toro (TCAT) (Responsable Àrea Serveis Informàtics), 03/02/2025 13:52
2.- Maria Josefa Aubarell Cruz (TCAT) (Regidora), 03/02/2025 13:57



**Ajuntament
de Santpedor**

Manteniment preventiu anual :

- Revisió de la centraleta i del sistema 2 cops a l'any

Els licitadors adjuntaran, en tots els casos, un document en el qual es detallin els nivells de criticitat per a cadascun dels elements del sistema.

El pla de manteniment ha d'incloure el procediment a seguir en cas d'avaría, el nombre de persones i els perfils de les persones designades per a la realització de les actuacions correctives.

Juan Eulogio Rincón Toro
Responsable serveis informàtics
Santpedor. 03 de febrer de 2025