



INFORME DE NECESSITAT I CONVENIÈNCIA SOBRE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DE LA CENTRALETA TELEFÒNICA DIGITAL 3CX DE L'AJUNTAMENT DE SANTPEDOR

1. Objecte del contracte i CPV

L'objecte del contracte és el manteniment de la llicència d'ús de l'aplicació de la centralita digital 3CX, i el suport i manteniment a la gestió integral de la mateixa.

Aquest manteniment constarà de:

- a) Servei de suport nivell estàndard
 - Atenció especialitzada.
 - Servei d'assistència telefònica.
 - Resolució d'incidències mitjançant còpies de seguretat o connexió remota.
- b) Gestió de la informació relacionada de l'àrea de clients personalitzada
 - Alta d'incidències
 - Informació de l'estat de les incidències registrades
 - Comunicació per e-mail de l'estat de les incidències registrades.
 - Actualitzacions, revisions, novetats de producte, manuals i Faq's
 - Gestió de les dades de contacte de l'entitat i dels usuaris associats a l'entitat
- c) Actualització del software contractat
 - Actualització del producte
 - Revisions i correccions

El codi **CPV** que correspon és: 64214200-1 Serveis de centraletes telefòniques.

2. Justificació necessitat i conveniència

L'Ajuntament de Santpedor disposa de l'aplicació 3CX com a centralita digital amb veu IP. Aquest programari requereix contractar un llicenciament anual i un manteniment per a garantir-ne el servei, així com assegurar les actualitzacions, corregir errades de funcionament, estar al dia dels requeriments normatius i disposar de suport remot per tal de tenir un sistema de veu adequat que funcioni correctament.

L'Ajuntament de Santpedor, pel que fa a la telefonia IP, només pot fer manteniments ordinaris ja que tampoc disposa de personal amb la qualificació tècnica requerida, i no compta amb els mitjans personals i materials, i sobretot amb l'especialització que aquests requereixen, per a cobrir les necessitats que es tracta de satisfer amb el contracte.

És necessari contractar un manteniment de programari d'aquestes aplicacions que faciliti modificacions de funcionalitats provocades per canvis legislatius i un servei de suport remot (telefònic o telemàtic) per resoldre possibles incidències i per realitzar consultes de funcionament.

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



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.

3.Preu

El preu base total de la licitació dels 4 anys és de 9.922,00 € IVA inclòs.
Aquest preu es calcula amb el pressupost base anual de la licitació que és de 2.050,00€, més 21% d'IVA 430,50€, amb un total de 2.480,50€ que inclou el manteniment, el suport i el llicenciament.
I 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 amb el valor base anual de 1.149,50 € (IVA inclòs).

4.Termini del contracte

El termini de durada del contracte és de quatre anys.

5.Criteris d'adjudicació

S'estableix un únic criteri de valoració, el preu.
S'assignaran 100 punts a l'oferta més econòmica; la resta d'ofertes es valoraran de forma inversament proporcional a les diferències de preu, segons al següent formula:
$$\text{Punts oferta a valorar} = (100 \times \text{preu oferta més baixa}) / \text{preu oferta a valorar}$$

6.Modificació del contracte

Inicialment només es preveuen possibles modificacions en el preu de la llicenciament del programari de la centraleta digital 3CX que ve determinat pel fabricant del mateix. Aquesta modificació estarà limitada a un increment màxim del 10% del pressupost base de licitació.

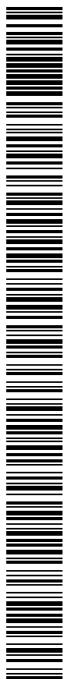
7.Penalitzacions contractuals

En els supòsits d'incompliment de les obligacions assumides pel contractista, l'Ajuntament podrà constrènyer al compliment del contracte, amb imposició de sancions, o acordar-ne la resolució. El incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals donarà lloc a la imposició de sancions.

En el servei de manteniment de les prescripcions tècniques s'especifica l'horari laboral i els temps de resposta per les avaries segons la seva classificació. Les penalitzacions per incompliments del temps de resposta que es poden imposar segons aquestes classificacions, un cop comunicada la incidència en l'horari laboral establert, són:

Classificació avaria	Temps de resposta avaria	Penalització per incompliment
Alta	1 hora	100 € per cada hora de retard.
Mitjana	4-8 hores	50 € per cada hora de retard a partir de les 8 hores.
Baixa	24 hores	20 € per cada hora que excedeixi de les 24.

DOCUMENT INF	ÒRGAN SECRETARIA	EXPEDIENT X2025000420
Codi Segur de Verificació: 3c05cb16-f8c2-4bbb-a38b-634ff62ba778 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2025_22926088 Data d'impressió: 07/03/2025 11:11:06 Pàgina 3 de 3		SIGNATURES 1.- Juan Eulogio Rincón Toro (TCAT) (Responsable Àrea Serveis Informàtics), 03/02/2025 13:26



8. Persona responsable del contracte

Es designa responsable del contracte, amb les funcions previstes en l'article 62 de la LCSP, la responsable dels Serveis Informàtics, Juan Eulogio Rincón Toro.

Al responsable del contracte li correspon la comprovació, coordinació i vigilància de la correcta realització dels serveis contractats, i exercirà les potestats de direcció i inspecció mitjançant les verificacions corresponents.

El responsable dels serveis informàtics
Juan Eulogio Rincón Toro
Santpedor, 03 de febrer de 2025