



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE MANTENIMENT DE LA CENTRAL TELEFÒNICA DEL CONSELL COMARCAL DEL MONTSIÀ



1 OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest contracte el manteniment correctiu i preventiu de maquinari i programari de la central de telefonia del Consell Comarcal del Montsià, així com de la seva operadora i els mòduls associats, per tal de garantir el correcte funcionament de les comunicacions de veu del Consell Comarcal del Montsià.

2 SITUACIÓ ACTUAL

El Consell Comarcal del Montsià disposa d'una central telefònica, model Yeastar S100 (amb capacitat per a 100 extensions i 30 trucades concurrents), amb un mòdul GSM, un mòdul EX08, un mòdul B2, 3 mòduls O2, i troncs SIP per a les comunicacions de veu.

L'operadora és un conjunt format per:

- 1 terminal Akuvox SP-R67G,
- 2 mòduls d'expansió Akuvox EM63
- 1 mòdul EA40
- 1 Auricular Jabra PRO 920 inalàmbic sobre l'orella.

Els terminals estan formats per:

- 34 terminals Akuvox SP-R52P
- 7 bases Yealink SIP DECT W53P
- 19 terminals SIP DECT W53H

3 ÀMBIT

L'àmbit material de l'actuació es centra en els següents equips:

- Central telefònica Yeastar S100, i tots els seus mòduls.
- Operadora:



- 1 terminal Akuvox SP-R67G,
- 2 mòduls d'expansió Akuvox EM63
- 1 mòdul EA40
- 1 Auricular Jabra PRO 920 inhalàmblic sobre l'orella.

També formaran part de l'àmbit material les possibles substitucions que puguin realitzar-se o nous terminals que puguin adquirir-se amb posterioritat a l'empresa adjudicatària.

Els demés terminals que formen part del Consell o s'adquireixen a posteriori fora de l'empresa adjudicatària formaran part de l'àmbit de l'assessorament i configuració per a poder connectar-los a la central.

En concret queda comprès dintre de l'àmbit funcional d'aquest contracte:

- Ma d'obra per tot tipus de treball de manteniment (preventiu, correctiu i tècnic), i recanvis i parts d'equipament maquinari i programari necessaris per a reparar qualsevol equip que forma part de l'àmbit material.
- Despeses de desplaçament, manutenció i allotjament.

4 ABAST

4.1 Manteniment preventiu

- L'adjudicatari realitzarà una revisió anual de la central telefònica, que comprovarà que funcioni correctament, i si detecta qualsevol defecte que disminueixi la funcionalitat, rendiment, qualitat, etc, realitzarà les intervencions que siguin necessaris.

4.2 Manteniment correctiu

A fi de corregir totes les anomalies o avaries es presentin en el sistema telefònic, durant el període de vigència del present contracte, l'adjudicatari es compromet a donar una resposta adequada a tots els avisos d'avaries que se li cursin a fi de posar de nou en servei la telefonia.

Dintre del manteniment correctiu, el preu de contracte considera:



- Ma d'obra, parts d'equipament maquinari i programari necessaris per a reparar qualsevol equip que no estigui funcionant adequadament del especificat en el punt 3 de l'àmbit d'actuació.
- Despeses de desplaçament, manutenció i allotjament.

4.3 Programari de l'equipament

L'equipament instal·lat disposa d'un aplicatiu de control i suport actualitzable. L'adjudicatari ha de garantir l'accés a les darreres versions de software, firmware, etc. la qual cosa permet planificar les seves actualitzacions d'acord a les necessitats del negoci. De la mateixa forma es garanteix que les noves versions s'implantin de forma transparent per la operativa diària, amb la tranquil·litat que suposa saber que les solucions de comunicació de la seva organització són i es mantenen estables, segures i actualitzades.

4.4 Assessorament i acompanyament

L'adjudicatari també donarà suport amb les configuracions que es puguin donar de la central (nous aprovisionaments de terminals, configuracions de circuit de bústia de veu, dubtes puntuals, etc.).

També acompanyarà i assessorarà amb els problemes que puguin sorgir amb les empreses externes que prestin el servei de telefonia a través dels troncals, ajudant a esbrinar de qui és el problema si s'escau.

5 ACORDS A NIVELL DE LA PRESTACIÓ

El servei ha d'incloure, com a mínim, les següents prestacions:

Temps d'assistència inferior a 4 hores per a Incomunicats, entenent com a Incomunicat que no es poden emetre o rebre trucades o més del 50% dels terminals es troben no operatius.

Temps d'assistència inferior a 8 hores per a la resta d'incidències.



El canal de comunicació podrà ser telèfon i correu electrònic,

L'adjudicatari facilitarà les adreces de correu electrònic i de telèfon on adreçar les incidències i les dades de les persones de contacte.

Suport en la gestió de les operacions del Consell amb les operadores si és necessari.

Totes les despeses de material, mà d'obra, desplaçaments, missatgeria i demés, estaran incloses en els costos fixos de manteniment i aniran a càrrec de l'operador adjudicatari.

Durant tota la duració del contracte, el Consell podrà adquirir nous terminals per afegir-los a noves extensions (dins de la capacitat de la central), així com canviar o afegir un operador de servei de telefonia al troncal SIP. En cap cas s'augmentarà la quota mensual del manteniment del contracte.

5.1.1 Acords mínims a nivell de la prestació.

En aquest apartat es detallen els acords a nivell de serveis, a mode de mínims, que l'adjudicatari haurà de garantir durant la prestació de servei.

	Concepte	Força/terminis	Observacions
1	Reparació de la Centraleta	Màxim 4 hores	Incidència greu de la centraleta
2	Reparació de terminals de veu de l'abast del contracte	Màxim 2 dies hàbils.	Lliurament terminal o central de substitució igual o superior al terminal avariàt. Servei sense cost pel Consell.
6	Modificacions dels serveis i configuracions assignades a un terminal de veu o centraleta.	Màxim 1 dia hàbil	A comptar des del moment de la sol·licitud feta pel Consell



7	Centre d'atenció a l'usuari (consulta).	en horari laboral via telefònica o on-line.	Resposta a consultes relacionades amb telefonia, terminals, centrals i serveis disponibles.
---	---	---	---

6 IMATGE, INFORMACIÓ I CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari s'obliga a guardar secret i mantenir en la més estricta confidencialitat tota la informació a la que tingui accés en compliment d'aquest contracte, i a subministrar-la únicament a personal autoritzat.

L'adjudicatari s'abstindrà d'efectuar cap tractament, ja es tracti de reproducció, ús, conservació, etc., amb les dades subministrades pel Consell o rebudes de tercers que intervinguin en els treballs per a finalitats diferents de l'estricta compliment d'aquest contracte. Aquestes dades no es podran facilitar a tercers.