

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA I DE TELECOMUNICACIONS DE L'EPEL NEÀPOLIS (001/2025)

1. OBJECTE DEL SERVEI

L'objecte del present contracte és la contractació prestacions dels serveis manteniment dels sistemes informàtics detallats i l'assistència tècnica.

L'objecte del contracte està compostat per les prestacions següents:

- El servei de manteniment informàtic presencial i telemàtic d'electrònica de xarxa, commutació, firewalling i serveis de distribució de node, servidors, cabines, ordinadors, IOT, torre de comunicacions, sistemes de videovigilància, sistema wifi, etc... Tots els sistemes informàtics de l'EPEL NEAPOLIS, el que inclou un tècnic informàtic de Nivell 1, 15 hores setmanals presencials, i una bossa de 180 hores anuals d'un tècnic de Nivell 2.
- El servei de manteniment de la central telefònica i l'assistència tècnica del serveis de telefonia i comunicacions de NEÀPOLIS, el que inclou una borsa de 24 hores anuals d'un tècnic especialitzat en centrals telefòniques i comunicacions.
- El servei d'accés a Internet a través de Fibra Òptica de 500Mb garantits i un servei d'assistència tècnica 24x7.
- El servei de telefonia fixa IP, compatible amb la centraleta telefònica de Neàpolis, que inclogui 3 números regionals i una tarifa plana de 1.000 minuts a telèfons fixes nacionals i 200 minuts a mòbils nacionals.
- El servei de telefonia mòbil de 4 línies amb trucades il·limitades i 80GB de dades.

Igualment és objecte del present *Plec de Prescripcions* l'establiment de les prestacions d'assistència i suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes. En aquest sentit caldrà contemplar l'enregistrament d'incidències, seguiment de les verificacions i atencions realitzades, així com la detecció, avaluació i derivació d'aquelles incidències la solució de les quals, per la seva naturalesa tecnològica, complexitat, etc. necessitin de la intervenció de terceres empreses especialitzades.

Els codis CPV d'aquest contracte de conformitat amb el Reglament CE 213/2008 de la Comissió, de 28 de novembre de 2007, pel qual es modifica el Reglament CE 2195/2002 del Parlament europeu i el Consell pel qual s'aprova el Vocabulari comú dels contractes públics (CPV), i les Directives 2004/17/CE i 2004/18/CE del Parlament europeu i el Consell sobre els procediments dels contractes públics, pel que fa referència a la revisió del CPV, són:

- 50312000-5 "Manteniment i reparació d'equip informàtic"
- 50324100-3 "Servei de manteniment de sistemes"
- 72590000-7 "Serveis professionals relacionats amb la Informàtica"
- 64200000-8 "Serveis de telecomunicacions"

2. CONTINGUT DE L'ASSISTÈNCIA I EL MANTENIMENT

El contingut de l'assistència és la prestació del servei d'administració i manteniment de sistemes i producció, per tal de garantir-los el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions conductives, correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin, inclòs el suport als usuaris en l'ús dels equips i programari informàtics propis o declarats estàndard de l'EPEL NEÀPOLIS, així com les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes.

Per tal de definir d'una manera molt més acurada el servei que caldrà prestar, exposem els tipus de tasques que l'adjudicatari haurà de cobrir.

2.1. Tasques de manteniment i suport informàtic que cobreix el contracte

Seràn feines diàries i de manteniment totes les que deriven del control, revisió i manteniments dels sistemes informàtics, IOT i torre de comunicacions així com la resolució dels problemes sorgits en els sistemes que impedeixin el funcionament normal i correcte dels usuaris de la xarxa de l'EPEL NEÀPOLIS. Queden incloses en aquestes feines:

- Actualitzacions programades de programari (sistemes operatius, antivirus, serveis...).
- Administració i manteniment dels serveis informàtics (DNS, DHCP, WINS, HTTP, Active Directory, Terminal Server, etc.) i de telecomunicacions.
- Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (PCs, Impressores), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació o per renovació d'equipaments.
- Avaluar l'impacte de les incidències, assignar nivell de criticitat i la seva solució, remota o in situ.
- Comunicar als usuaris l'estat de la incidència sempre que ho requereixin.
- Instal·lacions remotes de software.
- Còpies de seguretat: llançament, revisió, i revisió del sistema d'emmagatzemament.
- Activació i desactivació de punts de xarxa per tal de connectar o desconnectar equips informàtics.
- Substitució d'equips avariats per altres que NEÀPOLIS disposi en magatzem, sempre que la criticitat del Servei requereixi intervencions immediates.
- Revisió del estat dels servidors i de les bases de dades (ocupació de disc, comprovació de serveis operatius, consum de recursos per part del diferents

processos, gestió de les alarmes dels sistemes, disponibilitat dels recursos, tendències d'ús ...).

- Gestió de garanties dels equips i perifèrics.
- Realització d'informes mensuals de les principals incidències detectades, mesures adoptades per la resolució i actuacions de futur envers aquestes incidències.
- Documentació exhaustiva de tot l'inventari actual d'EPEL NEÀPOLIS.
- Donar compliment al que determina L'ENS i el RGPD, i notificar a NEÀPOLIS les deficiències existents per a la seva resolució.
- Donar manteniment als servei IOT que te desplegat l'EPEL NEAPOLIS al territori.
- Administrar i mantenir la torre de comunicacions que te l'EPEL NEAPOLIS i documentar correctament el emplaçament, així com controlar i autoritzar els accessos a la mateixa torre de comunicacions.
- Mantenir i controlar el software de Videovigilància i de Wifi.

2.2. Servei de manteniment informàtic

L'adjudicatari garantirà la cobertura i garantia de manteniment integral en modalitat 24x7 de l'inventari que es defineix a continuació, i es detalla a l'annex:

- a) Servidors instal·lats.
- b) Sistema operatiu i aplicacions de servidor instal·lats.
- c) Commutadors instal·lats.

Les tasques que cobrirà el servei de manteniment integral seran:

- a) Totes les descrites a l'apartat anterior.
- b) Cessió temporal en cas d'avaria fins la reparació de l'element avariament o la seva substitució per un altre de nou, per models d'iguals prestacions o superiors.

El període màxim de cessió d'aquests productes es fixa en 1 mes des de la notificació de l'avaria d'aquests elements.

L'adjudicatari disposarà de tots els materials necessaris per poder oferir cobertura del present contracte.

2.3. Servei de manteniment de les centraletes

Seràn feines de manteniment totes les que deriven del control, revisió, configuració i programació de la Centraleta Avaya IPOffice instal·lada a l'Edifici NEÀPOLIS de Vilanova i la Geltrú en modalitat Multitenant. Queden incloses en la cobertura del contracte aquestes feines:

- Dintre la cobertura de garantia s'inclouen els elements que formen part integral de la central telefònica, els elements maquinari del fabricant Avaya i els elements programari subministrat junt amb la central que son desglossats a l'inventari que s'adjunta a l'Annex 1.
- L'adjudicatari garantirà la cobertura i garantia de manteniment en modalitat 24x7x365 per a incidències crítiques a través de múltiples canals (telèfon, correu electrònic i portal web si així ho proposa dins de les millores).
- Instal·lació i configuració de les actualitzacions emeses per Avaya per a aquest model de centraleta, així com tots els pegats o correccions inclosos pel fabricant.
- Actualitzacions dels Microprogramaris dels telèfons connectats a la centraleta de la marca Avaya.
- Configuracions necessàries per al correcte funcionament de la central telefònica.
- Instal·lació de programari d'utilitats subministrat per Avaya en els sistemes indicats pel client.
- Reconfiguracions de rutes d'entrada, rutes de sortida, bústies de veu, operadores automàtiques i qualsevol altra funció integrada a la centraleta.
- Mà d'obra necessària per dur a terme els punts anteriors fins al límit indicat al contracte.
- Assistència presencial, si així és requerit per complir amb els temps de resposta i resolució pactats.
- Assistència remota de configuració.
- Atenció telefònica per a la resolució d'incidències.
- Assessorament tècnic en els processos de configuració o reconfiguració.
- Mà d'obra, peces i desplaçament en la substitució del maquinari, equip o mòdul danyat de la firma Avaya, incloent instal·lació i configuració si això fos necessari, dels productes desglossats al annex 1.
- Cessió temporal de telèfons i commutadors de xarxa per telefonia IP en cas d'avaría fins a la reparació de l'element avariat o la seva substitució per un altre de nou, per models d'iguals prestacions o superiors. El període màxim de cessió d'aquests productes es fixa en 1 mes des de la notificació de l'avaría d'aquests

elements. Les despeses ocasionades per la reparació i/o substitució d'aquests elements correran a càrrec del client.

- Donar suport a les empreses que estan dins del servei Multitenant de la centraleta com ara els Coworkers i altres empreses.

Exclusions del contracte:

- Temps destinat a la instal·lació i configuració de nous dispositius o noves aplicacions adquirides (ampliació de mòduls, instal·lació de llicències, Voice Mail Pro, CBC Server, CCC, SCN, etc.).
- Rutes avançades de Call Center.
- Avaries produïdes per instal·lació inadequada, manipulació incorrecta, alteració del corrent inapropiat o qualsevol altre tipus d'accident.

2.4. Servei d'accés a Internet

El servei d'accés a Internet consta de les següents característiques:

- Connexió mitjançant fibra òptica fosca entre Operador i Neàpolis
- Capacitat màxima de la connexió: 10 GB
- Cabal garantit: Connexió simètrica de 500 Mbps amb compromís de cabal garantit (CIR) del 100% en ambdós sentits (pujada i baixada). No sent acceptades connexions de tipus FTTH o multiplexades.
- Adreçament IP: Assignació de 8 adreces IP públiques amb possibilitat d'ampliació sota demanda amb serveis ANS directe
- Servei de suport tècnic: Atenció 24x7x365 per a incidències crítiques a través de múltiples canals (telèfon, correu electrònic i portal web si així ho proposa dins de les millores).
- Servei d'interconnexió redundada amb el CATNIX
- Compliment ENS nivell ALT: La solució ha d'estar certificada conforme a l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell ALT, incloent les mesures de seguretat aplicables per a aquesta categoria i assegurant la custòdia de registres d'accés i operacions per un període mínim de 3 anys.
- Mesurament i informes de rendiment: El proveïdor haurà de facilitar accés a una plataforma de monitorització en temps real que permeti consultar estadístiques de rendiment, latència, pèrdua de paquets i disponibilitat amb històrics de com a mínim 12 mesos.

2.5. Servei de telefonia fixa

Els serveis de telefonia fixa consten de les següents característiques:

- Desplegament: 3 línies fixes IP (amb numeració geogràfica regional) plenament compatibles amb la centraleta telefònica existent a Neàpolis.
- Tecnologia: Connexió SIP Trunk amb capacitat per 10 canals simultanis, garantint QoS per a serveis de veu.
- Tarificació: Tarifa plana que inclogui 1.000 minuts mensuals a telèfons fixes nacionals i 200 minuts a mòbils nacionals, per cadascuna de les 3 línies (no compartits).
- Funcionalitats avançades:
 - Portabilitat de la numeració actual sense cost
 - Manteniment de la numeració en cas de canvi d'ubicació física
 - Gestió de desviaments i transferències
 - Bústia de veu amb notificació per correu electrònic
 - Bloqueig selectiu de destins

2.6. Servei de telefonia mòbil

Els serveis de telefonia mòbil consten de les següents característiques:

- Desplegament: 4 línies mòbils amb accés a xarxa 5G en les zones amb cobertura disponible.
- Tarificació: Trucades il·limitades a destins nacionals (fixes i mòbils) i 80GB de dades mensuals per línia amb velocitat garantida.
- Especificacions tècniques:
 - Velocitat mínima garantida de dades després de superar el límit de 2Mbps
 - Itinerància (roaming) inclosa a la Unió Europea
 - Possibilitat d'establir límits de consum per línia
 - Tarificació detallada accessible mitjançant portal web
- Terminals a proveir: Subministrament a l'inici del contracte de 4 terminals i renovació cada 24 mesos, garantint que siguin compatibles amb les últimes tecnologies disponibles.
 - Processador: Octa-core amb rendiment equivalent o superior a Snapdragon 778G o similar

- Memòria RAM: 8GB mínim
- Emmagatzematge: 128GB mínim, ampliable mitjançant targeta microSD
- Pantalla: 6,4" mínim, resolució FHD+ (2400 x 1080 píxels mínim)
- Connectivitat: 5G, WiFi 6, Bluetooth 5.2, NFC
- Càmera: Principal 48MP mínim, frontal 12MP mínim
- Bateria: 4.500 mAh mínim amb càrrega ràpida (mínim 25W)
- Sistema operatiu: Android 14 o superior, amb garantia de rebre actualitzacions de seguretat durant un mínim de 4 anys
- Seguretat: Lector d'empremtes dactilars, reconeixement facial, certificació per a l'ús de solucions MDM empresarials
- Durabilitat: Protecció IP68 (resistència a aigua i pols)
- Accessoris: Funda protectora resistent a impactes, carregador i auriculars inclosos

□ Tarificació: Trucades il·limitades a destins nacionals (fixes i mòbils) i 80GB de dades mensuals per línia amb velocitat garantida.

2.7. Acords de Nivell de Servei (SLA)

Donada la dependència crítica de la connectivitat per a l'operativa diària del centre i els seus usuaris, és fonamental que el proveïdor garanteixi uns estàndards de servei elevats, amb compromisos clars en termes de disponibilitat i rendiment. Els Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims requerits pel proveïment de serveis de fibra òptica i telefonia, són els següents

Categoria del Servei	Mètrica SLA	Valor mínim exigít	Notes i Consideracions
Fibra Òptica (Internet)	Disponibilitat (Uptime Anual)	99.9%	99.9% (8,76 hores d'inactivitat/any)
	Velocitat Garantida	≥ 90% de la velocitat contractada	La velocitat ha de ser simètrica (igual de pujada que de baixada).
	Latència (Ping)	< 15 ms (a la xarxa del proveïdor)	Important per a videoconferències, VoIP i aplicacions en el núvol.
	Jitter (Variació de la Latència)	< 5 ms	Important per a la qualitat de la veu i vídeo.

Telefonia (VoIP / Centraleta Virtual)	Disponibilitat del Servei de Veu	99.9%	99.9% (8,76 hores d'inactivitat/any)
	Qualitat de Veu (MOS)	≥ 3.5 - 4.0	Per garantir que les trucades siguin clares i sense interrupcions.

2.8. Cartera de serveis

Les principals aplicacions de gestió existents son les següents:

- Aplicatius de gestió de Neàpolis, (A3, Unifi Controller, Grafana, Proxmox, Circutor.etc)
- Aplicatius de ofimàtica desplegats actualment (Ofiice, LibreOffice, etc.)
- Serveis IOT Lorawan
- Software de Videovigilància Blueiris
- Software de control de Personal EN:Hora

3. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

Per a un correcte manteniment s'estableixen els següents criteris en els temps de resposta i resolució del present contracte:

Tipus d'Incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Incidència Lleu	NBD (Següent dia feiner)	NBD + 1
Incidència Normal	8 hores	NBD
Incidències Greus	2 hores	4 hores (*)

(*) Aquest temps màxim de resolució solament seran d'aplicació per els equips subjectes a manteniment descrits a l'annex 1.

Definició de temps de resposta: el temps transcorregut entre l'avís d'una incidència per part de l'EPEL NEAPOLIS o la detecció d'aquesta per part del d'adjudicatari, i l'inici de les gestions per a la seva resolució (inici d'assistència) per part d'adjudicatari.

Definició de temps de resolució: el temps transcorregut entre l'avís d'una incidència per part de la l'EPEL NEAPOLIS, o la detecció d'aquesta per part del d'adjudicatari, i la resolució d'aquesta incidència (finalització de l'assistència).

Les incidències s'agruparan segons nivells atenent els següents paràmetres:

- **Incidències Greus (Nivell 2 i 3):** Incidència que afecti més de 5 persones de l'organització. També tindrà aquesta consideració les incidències hardware que afectin als equips relacionats al document annexat a aquest contracte.
- **Incidències Normals (Nivell 2):** Totes aquelles incidències que afectin un usuari o grup d'usuaris.
- **Incidències Lleus (Nivell 1):** Resta d'incidències. També s'inclourien dins d'aquest grup les tasques pròpies d'administració.

El tipus d'incidència la indicarà la persona autoritzada de l'EPEL NEAPOLIS, en el moment de realitzar la petició. Per poder oferir efectivament les SLAs (Acord de Nivell de Servei), l'EPEL NEAPOLIS permetrà l'accés als tècnics de l'adjudicatari a les instal·lacions.

Les incidències podran ser comunicades per la persona autoritzada de l'EPEL NEAPOLIS, mitjançant els canals de comunicació que s'estableixin a l'inici del contracte, preferiblement per mail o telefònicament. El contractista haurà de disposar d'una centraleta o bústia que permeti la gestió de les mateixes 24x7x365, tot i garantint els temps de resposta definits en el quadre anterior. Serà obligatori per part del contractista portar un registre de les incidències, registrant la tipologia i urgència, el temps d'inici de la petició, el temps de resposta, el tècnic o tècnics assignats per a la seva resolució, així com les dades relatives al tancament efectiu de la incidència. El resum de les incidències haurà de ser subministrat de manera mensual, o de manera immediata cas que el responsable de contracte així ho reclami per necessitats del servei. Els licitadors poden oferir com a millora dins de les seves propostes un sistema o aplicació que permeti dur aquestes tasques de manera automatitzada.

4. CLÀUSULES ADDICIONALS

En cas d'incompliment de qualsevol dels acords de nivell de servei (sla) o temps de resposta i resolució, el contractista actuarà segons es descriu a continuació:

Acords de nivell de Servei (SLA)

Incompliment per caiguda de la disponibilitat de fibra o veu, per sobre del valor establert de disponibilitat del 99,9% (8,76 h/d'inactivitat any)	Devolució del 10% de la quota anual del servei afectat per cada 8,76 hores d'inactivitat, addicionals al nivell establert. Arribat a les 43,8 h d'inactivitat addicional i a petició de l'EPEL NEAPOLIS, anul·lació del contracte, si s'escau.
--	--

Temps de resposta i resolució

Incompliment d'una incidència normal	Tiquet de 2 Hores addicionals sense càrrec
Incompliment d'una incidència greu	Tiquet pel temps de parada de servei sense càrrec

Incompliment de dos o més incidències greus o incompliment de quatre o més incidències normals	A petició de l'EPEL NEÀPOLIS, anul·lació del contracte de manteniment i devolució de les quotes de manteniment dels mesos que restin fins a la data de venciment del contracte
--	--

L'adjudicatari establirà els seus propis mecanismes de control horari i prendrà les mesures correctives pertinents en cas de que existeixin incompliments en l'horari d'execució dels serveis per part del tècnic designat per a la prestació de serveis.

L'adjudicatari assignarà de forma permanent a la prestació del servei el personal que sigui necessari en cada moment per tal d'assegurar l'aconseguit dels objectius del contracte.

Com a mínim, aquest equip de treball haurà d'estar configurat per un tècnic de sistemes i no existirà cap tipus de vinculació laboral entre l'EPEL NEÀPOLIS i els tècnics designats per l'adjudicatari per a la prestació del servei.

5. HORARI DEL SERVEI DE MANTENIMENT

A continuació es descriuen els diferents horaris de realització de les assistències, segons el tipus de servei i nivell d'incidència:

El Servei de manteniment informàtic:

- Tècnic de Nivell 1: 3 dies a la setmana a raó de 5 hores diàries o 5 dies a la setmana a raó de 3 hores diàries, els dies laborables, de dilluns a divendres, en horari de 09:00 a 14:00, presencialment i excepcionalment de manera Remota.
- Tècnic de Nivell 2:
 - Incidències greus dels servidors i networking troncal: Tots els dies, de dilluns a diumenge, en horari de 00:00 a 23:59, presencial i remotament.
 - Resta d'incidències de servidors, networking i PC's: Dies laborables, de dilluns a divendres i en horari de 08:00 a 20:00, presencial i remotament.

Totes les incidències que ho permetin es resoldran de forma remota. Aquestes es comptabilitzaran per minuts.

El Servei de manteniment de centraletes telefòniques:

- Incidències greus: Tots els dies, de dilluns a diumenge, en horari de 00:00 a 23:59, presencial i remotament.
- Incidències normals i lleus: Dies laborables, de dilluns a divendres, en horari de 09:00 a 19:00, presencial i remotament.

Totes les incidències que ho permetin es resoldran de forma remota; aquestes es comptabilitzaran per minuts.

El Servei d'accés a Internet a través de Fibra Òptica:

- Incidències greus: Tots els dies, de dilluns a diumenge, en horari de 00:00 a 23:59, presencial i remotament.
- Incidències normals i lleus: Dies laborables, de dilluns a divendres, en horari de 09:00 a 19:00, presencial i remotament.

El Servei de telefonia fixa i mòbil:

- Incidències greus: Tots els dies, de dilluns a diumenge, en horari de 00:00 a 23:59, presencial i remotament.
- Incidències normals i lleus: Dies laborables, de dilluns a divendres, en horari de 09:00 a 19:00, presencial i remotament.

6. PREUS UNITARIS DEL SERVEI

Amb l'objectiu de facilitar la gestió i seguiment del contracte, així com futures la facturació dels serveis, es creu oportú considerar varies unitats d'execució en les prestacions del servei.

A continuació es determinen els preus unitaris per a les unitats d'execució que es contemplen en les prestacions de manteniments, així com els serveis de fibra i telefonia. En l'import del preu unitari de cada unitat d'execució prevista, es contemplen la totalitat dels costos directes necessaris per a realitzar la totalitat de les tasques planificades i necessàries per a la correcta execució de les prestacions, així com la totalitat dels costos directes necessaris pel proveïment dels serveis de fibra i telefonia, d'acord amb les condicions assenyalades en els documents que serveixen de base a la present licitació.

Tanmateix, aquests preus es podran considerar com a preus unitaris del contracte, aplicant-hi la baixa lineal indicada a la proposta econòmica presentada pel licitador.

A aquests preus unitaris, s'afegiran els costos indirectes, que s'estimen en un 13% dels costos directes per les despeses generals. A més, també es considerarà el benefici industrial de l'empresa adjudicatària, estimat en un 6% de la suma dels costos directes.

Als preus unitaris caldrà afegir posteriorment l'impost de l'IVA, d'acord amb el que assenjala la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'Impost sobre el Valor Afegit, modificada per la Llei 28/2014, de 27 de novembre, o la vigent normativa que sigui d'aplicació. En l'actualitat el tipus de l'IVA a aplicar en els serveis requerits és del 21%, pel que a efectes de càlcul del pressupost base de licitació, es considerarà un IVA del 21%, encara que en cada moment i actuació s'aplicarà l'impost corresponent segons la normativa que sigui d'aplicació.

Prestació	Hores / Quota	Cost hora /quota	Total
Manteniment Informàtic			
Hores Nivell 1 (15 h setmanals)	780	34	26.520,00 €
Hores Nivell 2 (180 h anuals)	180	42	7.560,00 €
Manteniment central telefònica			

Hores Tècnic (24 h anuals)	24	42	1.008,00 €
Línies dades i veu			
Línia fibra 500 MB (1 línia) Quota mensual	12	60	720,00 €
Telefonia fixa IP (3 Línies) Quota mensual	12	45	540,00 €
Línia telefonia mòbil (4 línies) Quota mensual	48	20	960,00 €
Dispositius mòbils (4 dispositius) Quota Anual	4	126,78	507,12 €
Costos directes			37.815,12 €
Despeses generals (13%)			4.915,97 €
Benefici Industrial (6%)			2.268,91 €
Pressupost Base (anual)			45.000,00 €

ANNEX 1. INVENTARI DE MANTENIMENT TIC.

Els servidors, electrònica de xarxa, centraletes i altres elements amb garantia i cobertura de manteniment en modalitat 24x7 seran els següents:

- Xarxes: 24 Xarxes desplegades.
- Serveis Coworking: Actualment serveis a 17 Empreses dependents de xarxes de Neapolis.
- Hosts: 1 Clúster de Servidors Dell de 3 Servidors Poweredge (PROXMOX), 1 Cluster de Servidors HP DL180G11 (VMware). Servidors Virtualitzats (Linux – Windows): 48 Servidors Virtualitzats.
- Commutadors Edge: 13 Commutadors de 48 Ports.
- Dispositius Terminals: 23 PC's.
- Telèfons Interns: 16 Telèfons.
- Telèfons Cowork: 17 Telèfons
- Càmeres de Videovigilància: 32 Càmeres.
- Dispositius de accés: 5 Unitats En:Hora empremta digital.
- Perifèrics: 5 Impressores.
- Sistema WIFI Unifi: Distribuït a tota la seu amb un total de 13 AP's.
- Sistema d'Alimentació Ininterrompuda: Socomec Modular 50KVA – 20KVA instal·lats.

Serveis de telefonia:

- Centraleta Avaya IP Office 500 R11.
- SD Card a Law Embeeded Messaging Expansió KittÇ
- Mòdul de 2 Ports BRI (8 canals ISDN)
- Extensions SIP 299 Definides..
- 2 Troncals SIP redundats
- Mòdul de 4 Ports Analògics (4 ATM)
- SCN Integrat
- Mòdul de compressió de veu VCM
- Telèfon d'operadora Avaya 1603IP
- Programari: Administrator Manager, System Status, Monitor, Phone Manager Lite.

L'empresa adjudicatària durà el control de totes les garanties, i de la seva renovació en cas de ser necessari.