

Codi Segur de Verificació: d6ae3734-db78-4e89-a622-6b0271109fa4
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 2184922
Data d'impressió: 04/11/2025 13:24:10
Pàgina 1 de 28

SIGNATURES
1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 04/11/2025 13:07



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PEL
CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS DE
COMUNICACIONS UNIFICADES DE L'AJUNTAMENT DE SANT JOAN
DESPÍ



Contingut

1	INTRODUCCIÓ.....	4
2	OBJECTE	5
3	ABAST DE LA NOVA CONTRATACIÓ	6
4	SITUACIÓ ACTUAL.....	7
4.1	Sistemes de comunicacions de veu fixa	7
4.2	Sistemes de comunicacions corporatives	7
4.3	Arquitectura dels SSII	7
5	REQUERIMENTS GENERALS	8
5.1	Planificació i fases de la contractació.....	8
5.2	Model d'implantació	8
5.2.1	Adequació del dimensionament, evolució tecnològica i garantia de continuïtat	8
5.2.2	Pla d'implantació	9
5.2.3	Pla de formació	10
5.2.4	Documentació As-Built	10
5.3	Model d'operació i manteniment	10
5.3.1	Model d'explotació de la plataforma.....	10
5.3.2	Manteniment preventiu	12
5.3.3	Manteniment correctiu	12
5.3.4	Manteniment evolutiu.....	13
5.3.5	Informes de servei i registre	13
5.3.6	Accés a la gestió dels serveis	14
5.3.7	Seguiment i millora contínua.....	14
5.4	Model de devolució.....	14



5.5	Normativa d'aplicació	15
5.6	Seguretat de la informació	16
5.7	Garantia	16
5.8	Aspectes lingüístics.....	16
5.9	Model de propietat	16
6	REQUERIMENTS TÈCNICS DELS SISTEMES DE COMUNICACIONS UNIFICADES.....	17
6.1	Requeriments tècnics.....	17
6.1.1	Arquitectura de la solució i criteris de disseny	17
6.1.2	Sistema central	18
6.1.3	Mecanismes de supervivència	19
6.1.4	Solució de col·laboració i Comunicacions Unificades	19
6.1.5	Solució d'enregistrament de trucades	20
6.1.6	ACD (AutomaticCall Distributor)	21
6.1.7	Terminals telefònics	21
6.1.8	Softphones.....	23
6.1.9	Interfícies d'administració.....	24
6.2	Serveis de manteniment	24
6.3	Dimensionament	24
7	TERMINI D'IMPLANTACIÓ	25
8	PLA DE QUALITAT	26
9	MODEL DE PROPOSTA.....	28

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072025000005
Codi Segur de Verificació: d6ae3734-db78-4e89-a622-6b0271109fa4 Origen: Ciutadà Identificador document original: 2184922 Data d'impressió: 04/11/2025 13:24:10 Pàgina 4 de 28		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 04/11/2025 13:07

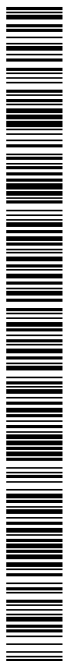


1 INTRODUCCIÓ

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, en endavant l'Ajuntament, per a la contractació dels serveis de comunicacions.

Les prescripcions que segueixen a continuació inclouen una descripció dels sistemes actuals així com els requeriments tècnics generals i els requeriments tècnics específics dels subministraments i serveis de la present contractació.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072025000005
Codi Segur de Verificació: d6ae3734-db78-4e89-a622-6b0271109fa4 Origen: Ciutadà Identificador document original: 2184922 Data d'impressió: 04/11/2025 13:24:10 Pàgina 5 de 28		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 04/11/2025 13:07



2 OBJECTE

L'objecte del present procediment és la contractació, mitjançant procediment negociat sense publicitat, dels serveis de comunicacions de veu fixa així com la garantia, manteniment i gestió associada als equips i sistemes requerits.

De forma específica, els objectius del contracte són:

- Renovar tecnològicament els sistemes de comunicacions de veu fixa i de col·laboració de l'Ajuntament.
- Garantir l'evolució tecnològica dels serveis de comunicacions coherent amb l'evolució del mercat i l'aparició de noves necessitats per part de l'Ajuntament.
- Dotar de majors prestacions de comunicacions de veu i eines de col·laboració a les persones usuàries de l'Ajuntament, en especial orientades a permetre la mobilitat, el teletreball i la col·laboració remota.

El contracte s'entén com a "claus en mà". Per tant, inclourà tots els subministraments (equipaments, materials, complements...) i els serveis necessaris per a la seva implementació, posada en marxa i manteniment.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072025000005
Codi Segur de Verificació: d6ae3734-db78-4e89-a622-6b0271109fa4 Origen: Ciutadà Identificador document original: 2184922 Data d'impressió: 04/11/2025 13:24:10 Pàgina 6 de 28		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 04/11/2025 13:07



3 ABAST DE LA NOVA CONTRATACIÓ

L'abast del contracte contempla:

- Serveis i subministraments de comunicacions:
 - Plataforma de comunicacions de veu fixa.
 - Eines de col·laboració i comunicacions unificades.
 - Terminals telefònics.
- Serveis de garantia, manteniment i gestió associats als equips i sistemes requerits.



4 SITUACIÓ ACTUAL

A continuació es descriu la situació actual dels sistemes de comunicacions de veu de l'Ajuntament, objecte dels subministraments i serveis del present Plec de Prescripcions Tècniques.

4.1 Sistemes de comunicacions de veu fixa

L'Ajuntament disposa actualment d'una solució basada en una centraleta NEC SV 9300 amb doble CPU, allotjada on-premise, que dona cobertura a les necessitats de comunicació de veu fixa dels usuaris i usuàries municipals:

- 31 usuaris/àries amb telèfons de sobretaula NECDT700 Series.
- 289 usuaris/àries amb telèfons sense fils NEC IP DECT G277.
- 8 extensions analògiques en desús.

La infraestructura DECT està formada per 47 DAPs (punts d'accés digitals), model NEC DECT AP400, i actualment amb una connexió a la xarxa pública mitjançant 2 PRIs RDSI i 4 BRIs, en desús.

Finalment, el sistema inclou un gravador Cybertech amb capacitat per 12 extensions, amb 3 extensions amb enregistrament en actiu a la Policia Local.

El nucli d'aquesta infraestructura, format per la centraleta NEC SV 9300, queda fora de cicle de vida, pel que resulta indispensable abordar el procés d'evolució tecnològica tot mantenint aquells dispositius i terminals que segueixen resultant vàlids en base a les necessitats de l'Ajuntament.

4.2 Sistemes de comunicacions corporatives

L'Ajuntament disposa d'una xarxa corporativa Ethernet/IP en la que s'implementa segmentació de trànsit, classificació i priorització de les dades.

Actualment, la majoria d'usuaris corporatius es troben en seus municipals amb connectivitat mitjançant fibra òptica pròpia.

4.3 Arquitectura dels SSII

L'Ajuntament disposa d'una plataforma de virtualització de sistemes d'informació basat en l'entorn VxRail allotjat a les dependències municipals.



5 REQUERIMENTS GENERALS

A continuació es detallen els requeriments generals del present contracte.

5.1 Planificació i fases de la contractació

La planificació prevista per a l'execució del present contracte es divideix en tres frases diferenciades:

- Fase d'implantació del servei, segons els requeriments de l'apartat 5.2.
- Fase d'operació i manteniment, segons els requeriments de l'apartat 5.3.
- Fase de devolució i transferència de la informació, segons els requeriments de l'apartat 5.4.

La il·lustració a continuació identifica la durada prevista per a cada una de les fases:



Gràfic 1 – Fases del contracte

5.2 Model d'implantació

5.2.1 Adequació del dimensionament, evolució tecnològica i garantia de continuïtat

L'Ajuntament i el municipi així com les seves necessitats, són dinàmics i poden esdevenir-se diferents escenaris com per exemple:

- Obertura de nous centres, agrupació de centres dispersos en centres nous, etc.
- Desenvolupament de projectes amb necessitats de comunicacions.
- Situacions d'emergència que poden requerir necessitats addicionals de serveis.
- Canvis legislatius que puguin implicar necessitats i/o modificacions en els sistemes TIC.

Per tant, es requereix que la solució oferta per l'adjudicatària sigui escalable i permeti a l'Ajuntament disposar de flexibilitat durant el transcurs del contracte. En aquest sentit, tant el llicenciament requerit inicialment com les funcionalitats associades a cada perfil hauran d'adaptar-se a l'alça o a la baixa a les necessitats específiques de l'Ajuntament en cada moment.

A banda, és necessari garantir la continuïtat dels sistemes i serveis subministrats en el present procediment, ja que d'ells en depèn l'operativa diària de l'Ajuntament i en alguns casos suporten serveis crítics. Per aquest motiu i per evitar l'obsolescència durant la vigència del contracte, es requereix que l'adjudicatària contempli un pla de no obsolescència.



Tots els equips subministrats per part de l'adjudicatària, hauran de disposar de garantia oficial del fabricant i no s'acceptaran equips descatalogats o amb una data prevista de finalització del suport per part del fabricant que no permeti garantir el compliment dels SLA previstos al present plec.

5.2.2 Pla d'implantació

Un cop adjudicat el contracte, es preveu que la interacció entre l'Ajuntament i l'adjudicatària per abordar el disseny del pla d'implantació es desenvolupi de la següent manera:

- L'adjudicatària haurà de desenvolupar exhaustivament el pla d'implantació que haurà d'incloure, com a mínim, els següents aspectes:
 - Llistat final de l'equipament a desplegar.
 - Activitats que impliquin talls en el servei.
 - Configuracions a aplicar.
 - Pla de proves a realitzar.
 - Pla de formació a realitzar en cas que així apliqui.
 - Planificació detallada de com abordar la implantació, fases, activitats, durades, activitats predecessores, riscos, etc.
- Presentació a l'Ajuntament de proposta de Desenvolupament del pla d'implantació.
- Aprovació del pla d'implantació per part de l'Ajuntament.
- Rectificació del pla d'implantació si així s'escau i entrega del pla d'implantació definitiu a l'Ajuntament, que s'entregarà amb entrada via Registre i formarà part de la documentació contractual.
- Inici i desenvolupament del pla d'implantació per a la posada en funcionament dels serveis contractats, incloent el pla de proves i la formació definida.
- Acceptació de les instal·lacions i inici de l'operació dels serveis contractats.
- Un cop finalitzada la fase d'implantació, se signarà una acta de recepció definitiva conforme s'han dut a terme els treballs requerits de manera satisfactòria.

L'adjudicatària haurà de proposar un perfil tècnic que assumeixi el rol de coordinació global de la implantació i que tingui un coneixement exhaustiu de les necessitats operatives de l'Ajuntament. Com a responsable de la implantació, haurà de realitzar la supervisió necessària de totes les activitats relacionades amb la fase d'implantació, com podria ser l'atenció al personal operari per una correcta instal·lació i configuració de nous equips, coordinació i programació de les diferents tasques i segons les àrees afectades de la xarxa, i les pertinents proves de validació del servei, confirmant la correcta posada en marxa. Addicionalment, actuarà com a interlocutor/a amb els/les responsables tècnics de l'Ajuntament per a la coordinació de la implantació, presa de requeriments, definició de configuracions, etc.

L'adjudicatària haurà de contemplar totes les tasques i taxes associades a la retirada i posterior reciclatge dels residus i equips obsolets, fent-se càrrec del lliurament d'aquest material a un gestor de residus autoritzat.

Finalment, l'adjudicatària haurà de retirar l'embalatge dels diferents sistemes instal·lats així com indicar a l'Ajuntament els embalatges que sigui necessari conservar.

La totalitat dels costos derivats de la implantació dels serveis contractats han d'estar inclosos en la proposta presentada.



5.2.3 Pla de formació

Es requereix un pla de formació per tal d'instruir al personal que es consideri oportú sobre les instal·lacions realitzades i la seva operació per tal de facilitar-ne l'explotació.

El pla de formació ha de contenir tota la documentació necessària per a la correcta operació dels sistemes detallats al present plec així com les sessions formatives necessàries.

Aquest pla de formació ha de contemplar com a mínim dues sessions de quatre hores cadascuna. El contingut mínim de les sessions serà, com a mínim:

- Detall de la informació lliurada dins l'abast del contracte.
- Detall de les instal·lacions realitzades, arquitectura dels sistemes quan correspongui.
- Mecanismes a emprar per a validar el correcte funcionament del sistema.
- Procediments de gestió i supervisió.
- Accions de manteniment (preventiu, correctiu, evolutiu).
- Mecanismes de contingència i de resposta a possibles incidències.

5.2.4 Documentació As-Built

L'adjudicatària haurà de documentar de forma exhaustiva totes les instal·lacions, implementacions i configuracions realitzades en tot el temps de duració del contracte. La documentació ha d'incloure, com a mínim:

- Memòria tècnica de les instal·lacions i implementacions, incloent inventari d'equipament i, quan correspongui, el detall de les parametritzacions i configuracions efectuades durant la instal·lació/implementació.
- Certificació de la instal·lació conforme a normativa d'aplicació.
- Manuals d'operació i explotació.
- Documentació associada al pla de formació.
- Documentació associada al model d'operació i manteniment.

La documentació as-built haurà d'estar actualitzada de forma permanent durant la vigència del contracte per a què l'Ajuntament pugui tenir un control exhaustiu dels equips, sistemes, llicències i la resta d'elements que estiguin inclosos en l'abast del present contracte.

5.3 Model d'operació i manteniment

L'adjudicatària haurà de realitzar el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la plataforma i l'equipament subministrat que així ho requereixi inclòs a l'abast del contracte, sota la seva responsabilitat i assumint-ne el seu cost. Totes les despeses derivades d'aquest manteniment s'inclouran en els costos del servei.

A tots els efectes, la durada dels serveis d'operació, garantia i manteniment coincidirà amb la durada total del contracte.

5.3.1 Model d'explotació de la plataforma

El present apartat descriu els requeriments generals aplicables al model d'explotació de tots els serveis objecte del present contracte.



5.3.1.1 Model de relació

La relació entre l'Ajuntament i la contractista complirà els següents requisits:

- Interfície tipus “finestra única”, amb interlocució personalitzada a través del qual es realitzaran totes les gestions pels usuaris/àries operatius i tècnics de l'Ajuntament. Aquesta atenció tècnica i professional serà personalitzada, permanent i àgil.
- Des d'aquest únic punt d'entrada es canalitzaran totes les sol·licituds, reclamacions i altres comunicacions realitzades per l'Ajuntament.
- Servei de gestió d'incidències en modalitat 8x5, excepte per a l'equipament de la Policia, que el servei serà modalitat 24x365.
- L'atenció comercial serà personalitzada.
- Tant a nivell comercial com a nivell tècnic, la contractista disposarà d'una plataforma de gestió, accessible remotament des de l'Ajuntament, mitjançant la qual el personal encarregat de la gestió dels serveis pugui realitzar, com a mínim, les funcions següents:
 - Gestió automatitzada de les sol·licituds, canvis, etc.
 - Monitorització de l'estat de les peticions i del seu compliment.
 - Monitorització de les incidències.
- Addicionalment a aquesta plataforma, l'Ajuntament podrà realitzar totes les gestions via trucada telefònica, mail, etc.

5.3.1.2 Gestió de l'inventari, eina de ticketing i documentació del sistema

Tots els elements sol·licitats dins del present plec: serveis, sistemes, programaris, equipaments, etc., estaran inventariats amb coherència a la descripció dels productes que figura a les taules del plec i la seva ubicació degudament documentada, així com les corresponents parametritzacions.

Aquest inventari i documentació estaran permanentment actualitzats i a disposició de l'Ajuntament en format electrònic.

Addicionalment al punt únic de contacte, l'adjudicatària del present contracte haurà de proporcionar i facilitar a l'Ajuntament una eina de gestió per tal d'administrar i mantenir el llistat de les incidències i peticions conforme són requerides per part del responsable municipal del contracte.

L'adjudicatària l'haurà d'actualitzar l'inventari durant la vigència del contracte per tal de disposar d'un registre i inventari de tots els programaris, sistemes i equips objecte del present contracte.

5.3.1.3 Gestió de canvis, altes i baixes

La gestió per part de l'adjudicatària contemplarà la gestió de canvis, altes, baixes i modificacions de la planta instal·lada i els serveis contractats.

El contractista posarà a disposició de l'Ajuntament les eines de gestió necessàries per tal que aquests puguin fer les sol·licituds i el seguiment d'aquests canvis, altes, baixes o modificacions dels serveis contractats, minimitzant així els temps de resposta.

L'Ajuntament podrà realitzar aquestes sol·licituds via telèfon, correu electrònic o via web (plataforma). Totes les sol·licituds realitzades han de quedar reflectides en el sistema



centralitzat descrit en l'apartat 5.3.1.1. de forma que l'Ajuntament pugui consultar l'estat de les seves sol·licituds de forma permanent.

Amb la validació de l'Ajuntament, la contractista es compromet a la retirada de tot el material que s'hagi substituït, fent-se càrrec del lliurament d'aquest material a un gestor de residus autoritzat.

5.3.1.4 Gestió de peticions i explotació

El contractista lliurarà, trimestralment, i addicionalment sota demanda de l'Ajuntament, els informes següents, orientats a millorar la gestió dels serveis:

- Informes d'inventari, ús i activitat de la plataforma.
- Propostes de millores orientades a millorar el nivell de servei, optimitzar els recursos i reduir la despesa.
- Informes de compliment dels ANS pactats: mensualment la contractista presentarà per cadascun dels ANS el valor real obtingut.
- Es podrà acordar el format dels informes amb revisió cada 6 mesos o de comú acord en qualsevol moment.

Tota la informació s'haurà de facilitar en format electrònic tractable per a la seva anàlisi.

5.3.2 Manteniment preventiu

El manteniment preventiu té com objectiu detectar amb antelació possibles fallades dels nous serveis i plataformes desplegades i evitar situacions futures que poden dificultar la operativa dels serveis així com minimitzar el risc d'incidències.

En aquest sentit, l'adjudicatària ha de detallar el pla de manteniment preventiu pels serveis i sistemes que es detallen al present document, detallant les tasques així com la freqüència de les mateixes.

Es requereix que l'adjudicatària contempli un mínim de dues actuacions preventives anuals dels serveis i sistemes crítics detallats en el present contracte.

Qualsevol actuació de manteniment preventiu ha de ser informada prèviament a l'Ajuntament. A banda, cap de les tasques detallades en el pla de manteniment preventiu pot afectar al funcionament dels serveis i sistemes de l'Ajuntament. En el cas de que el manteniment d'un servei o sistema comporti la seva no operativa, el responsable del contracte per part de l'Ajuntament determinarà l'interval horari de menor productivitat de l'Ajuntament per a la realització de les tasques preventives.

L'adjudicatària ha de contemplar la mesura i monitorització dels paràmetres de qualitat SLA associats a la gestió de les incidències: temps mig entre fallades, temps mig de detecció, diagnòstic i resolució de les incidències, etc.

5.3.3 Manteniment correctiu

L'adjudicatària realitzarà el manteniment correctiu una vegada es detecti qualsevol avaria o incidència de l'equipament o dels serveis dins de l'àmbit del present contracte.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072025000005
Codi Segur de Verificació: d6ae3734-db78-4e89-a622-6b0271109fa4 Origen: Ciutadà Identificador document original: 2184922 Data d'impressió: 04/11/2025 13:24:10 Pàgina 13 de 28		
SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 04/11/2025 13:07		



És responsabilitat de l'adjudicatària la reparació de les avaries, encara que impliquin la substitució d'equips, desplaçament de personal, mà d'obra, etc.

En cas de substitució de l'equip comportarà que l'equip nou proporcionat mantingui, com a mínim, les mateixes característiques tècniques de l'equip substituït.

S'haurà de detectar i reparar qualsevol avaria, encara que aquesta no produeixi indisponibilitat ni degradació del servei.

L'adjudicatària haurà de preveure la reposició de tot aquell equipament subministrat que pugui estar malmès, espatllat o hagi sigut robat. Per tal de satisfer aquest requeriment, l'adjudicatària haurà de preveure i contemplar el mecanisme més oportú, ja sigui en base a estoc de dispositius addicionals, contractació de pòlisses d'assegurança, etc. per garantir-ne la reposició d'acord amb els SLA.

Aquestes incidències seran gestionades per l'adjudicatària seguint els SLA establerts.

Dins del manteniment correctiu l'adjudicatària ha de contemplar la destrucció segura de qualsevol suport d'emmagatzematge que es consideri avariat i sense possibilitat de reparació. Aquesta acció serà validada pel responsable del contracte de l'Ajuntament.

Per als equips de la Policia Local el servei de manteniment correctiu és del tipus 24x365, en ser considerat un servei crític, per a la resta el servei serà 8x5.

La prestació del manteniment correctiu es podrà dur a terme de forma remota o presencial, segons necessitats del servei.

5.3.4 Manteniment evolutiu

El manteniment evolutiu té com a objectiu introduir per part de l'adjudicatària les possibles millores que sorgeixin durant la durada del present contracte, incorporant totes les actualitzacions de programari incloses les major-release sense que impliqui cap cost addicional.

Això implica una actitud proactiva per part de la proveïdora per garantir els següents aspectes:

- Informar a l'Ajuntament dels nous sistemes i/o facilitats que puguin ser d'interès en l'àmbit local.
- Proposar accions que puguin ser necessàries tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu. Aquesta informació i propostes s'han de notificar prèviament al responsable del contracte de l'Ajuntament, qui les validarà per a la seva execució.

5.3.5 Informes de servei i registre

L'adjudicatària entregarà al responsable municipal del contracte un informe cada cop que es realitzi qualsevol tasca de manteniment, és a dir, un manteniment preventiu, correctiu o evolutiu.

L'informe ha de contemplar els següents aspectes:



- Data i hora del registre del manteniment.
- Data i hora de la resolució de la incidència (en cas de manteniment correctiu).
- Equip/s implicat/s.
- Diagnòstic (no és necessari pel manteniment preventiu).
- Actuacions o tasques realitzades.
- Propostes de manteniment preventiu com de manteniment correctiu i/o de millora dels serveis tecnològics contractats.
- Altres aspectes.

En el mateix sentit, l'adjudicatària disposarà d'un registre web/plataforma online que permeti al personal tècnic de l'Ajuntament accedir al registre dels manteniments realitzats així com a les incidències ocorregudes.

L'adjudicatària lliurarà trimestralment i addicionalment sota demanda de l'Ajuntament, els següents informes, orientats a la millora contínua dels serveis:

- Propostes de millores orientades a optimitzar el rendiment, millores en el nivell de servei i qualsevol altra millora que optimitzi els recursos.
- Informe de compliment dels SLA.
- La resta d'informació de l'apartat 5.3.1.4.

5.3.6 Accés a la gestió dels serveis

L'adjudicatària haurà de garantir que únicament les persones amb els permisos adequats poden accedir a les interfícies de gestió dels serveis facilitades, especialment en allò que respecta a la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

5.3.7 Seguiment i millora contínua

Els SLAs indicats són d'obligat compliment. A la prescripció 0 del present plec es defineix el Pla de Qualitat mínim a garantir per part de l'adjudicatària.

L'adjudicatària haurà de contemplar com a mínim els següents mecanismes de millora contínua del servei:

- Mesura dels paràmetres de qualitat del servei.
- Elaboració de l'informe de compliment dels SLA i avaluació dels serveis oferts i els resultats de les millores abordades.
- Identificació de mesures correctores, establiment de les prioritats i disseny i transició de les mesures correctores abans del seu pas a operació.
- Trimestralment i a petició de l'Ajuntament, es realitzaran reunions de seguiment i avaluació del servei així com identificació de propostes de millora.

5.4 Model de devolució

L'adjudicatària ha de garantir la possible devolució del servei a una altra proveïdora un cop finalitzat el contracte. Per aquest motiu, la solució tècnica, el model d'implantació i el model de manteniment proposat han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a una altra proveïdora.



Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte per l'Ajuntament.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix que es compleixin els següents punts:

- Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatària haurà d'utilitzar tecnologies i sistemes que no impliquin limitacions que puguin dificultar o impedir a una nova proveïdora el manteniment i la gestió dels sistemes i serveis.
- A la finalització del contracte, l'adjudicatària estarà obligada a proporcionar a l'Ajuntament tota la informació relativa al contracte, ja sigui tècnica o administrativa, així com tots els suports electrònics que puguin estar en possessió de l'adjudicatària per tal de garantir el traspàs a la nova proveïdora en un termini màxim de 4 setmanes.
- Abans de la finalització del contracte, l'adjudicatària realitzarà la devolució del servei a la futura proveïdora. Aquest traspàs es realitzarà durant les últimes 4 setmanes seguint els següents punts:
 - La proveïdora sortint:
 - Prestarà tots els serveis del present contracte.
 - Posarà a disposició els recursos necessaris per fer la transferència de coneixement a l'equip designat per la proveïdora futura, facilitant i explicant tota la documentació de la configuració, l'estat, els serveis, la infraestructura, etc.
 - Realitzarà les sessions de traspàs de la informació amb la documentació recopilada durant la durada del contracte.
 - Començarà a transferir gradualment a la proveïdora futura tasques bàsiques de gestió, col·laborant coordinadament amb ell.
 - Tindrà tota la responsabilitat sobre els serveis.
 - L'adjudicatari entrant:
 - Posarà a disposició els recursos necessaris per portar a terme la captura del coneixement i l'apoderament gradual de la prestació dels serveis.
 - Realitzarà el desplegament del seu servei, incloent tot el maquinari i programari necessari, en paral·lel a l'existent, sempre que sigui possible.
 - Començarà a assumir gradualment tasques bàsiques de gestió, col·laborant coordinadament amb l'adjudicatari del present contracte.
 - No tindrà cap responsabilitat sobre els serveis.
 - Un cop finalitzada la fase de devolució, l'adjudicatària mantindrà un canal de comunicació obert amb el proveïdor futur i l'Ajuntament per atendre remotament peticions d'informació o suport tècnic que requereixin d'algun coneixement específic que no estigui degudament documentat.

5.5 Normativa d'aplicació

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072025000005
Codi Segur de Verificació: d6ae3734-db78-4e89-a622-6b0271109fa4 Origen: Ciutadà Identificador document original: 2184922 Data d'impressió: 04/11/2025 13:24:10 Pàgina 16 de 28		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 04/11/2025 13:07



L'Ajuntament no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part de l'adjudicatari, que haurà d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

Es requereix que l'adjudicatària especifiqui, un cop adjudicat el contracte, les polítiques que s'aplicaran per a garantir el compliment de:

- Els requeriments legals i de normatives d'aplicació en l'àmbit de la seguretat informàtica i de la informació vigents o que entrin en vigor durant la durada del contracte.
- La prevenció de riscos laborals.

Aquesta documentació s'haurà de facilitar en forma de memòria al responsable del contracte de l'Ajuntament.

5.6 Seguretat de la informació

La solució proposada per l'adjudicatària ha de donar compliment a tota la legislació vigent que es contempla quant a accés, seguretat i tractament de la informació. Alhora, la solució també ha de respectar allò establert a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

El conjunt de la solució proposada, incloent les corresponents parametritzacions i configuracions, haurà de garantir el compliment de l'ENS de nivell mitjà. L'adjudicatària estarà obligada a complir les mesures de seguretat de l'Annex II de l'ENS, en totes les dimensions de seguretat de l'annex I de l'ENS (Disponibilitat, Autenticitat, Integritat, Confidencialitat i Traçabilitat).

5.7 Garantia

La garantia es farà extensiva durant tota la vigència del contracte, i s'iniciarà a partir de la signatura de l'acta de recepció definitiva. La garantia cobrirà qualsevol defecte en els subministraments i en el funcionament del conjunt d'equipament contractat (materials i mà d'obra a càrrec de l'adjudicatària). La garantia inclou manteniment integral excloent el mal ús per part de les persones usuàries.

Respecte als equips subministrats per part de l'adjudicatària hauran de disposar de la garantia oficial del fabricant.

5.8 Aspectes lingüístics

Els programaris o software, així com les locucions de veu, missatges a terminals i d'altres programaris adreçats a l'usuari final disposaran d'interfície d'usuari en català i/o castellà.

5.9 Model de propietat

La propietat de tot el maquinari, equipament i programari requerit per a la correcta prestació del servei serà de l'Ajuntament a la finalització del contracte.



6 REQUERIMENTS TÈCNICS DELS SISTEMES DE COMUNICACIONS UNIFICADES

L'Ajuntament requereix evolucionar la configuració actual cap a una solució de comunicacions unificades per a la totalitat dels seus usuaris/usuàries, mantenint la infraestructura i planta actual de telèfons sense fils basada en l'estàndard DECT.

6.1 Requeriments tècnics

A continuació es detallen els requeriments de la plataforma de comunicacions unificades.

6.1.1 Arquitectura de la solució i criteris de disseny

- Es requereix un sistema de telefonia basat en tecnologia ToIP amb protocols no propietaris SIP estàndard que permetin suportar totes les extensions requerides a l'abast del present contracte.
- Es requereix que la plataforma permeti la seva virtualització en els sistemes de l'Ajuntament que, a aquest efecte, posarà a disposició de l'adjudicatària. Per tant, no poden oferir-se solucions basades en sistemes al núvol i/o basats en la xarxa de comunicacions mòbils.
- Aquest sistema haurà d'integrar la infraestructura de telefonia DECT actualment desplegada i detallada a la prescripció 4 de situació actual per donar-ne continuïtat i mantenir la seva operativa, així com els terminals IP i analògics existents.
- El sistema ha de permetre proveir serveis de veu, amb capacitat per suportar:
 - Extensions IP.
 - Extensions analògiques.
 - Extensions/terminals sense fils.
 - Softphones.
 - Posicions d'operadora.
 - Comunicacions unificades segons els requeriments de l'apartat 6.1.4.
 - Bústia de veu.
 - Servidor de fax.
- Així mateix, el sistema ha d'incloure facilitats d'integració amb aplicacions de tercers mitjançant protocols estàndard.
- El sistema ha de ser plenament compatible amb l'entorn de virtualització d'aplicacions existent a l'Ajuntament, basat en VXRAIL. Tots els programaris clients a subministrar per l'adjudicatària hauran de tenir en compte aquest aspecte.
- Inicialment, es preveu mantenir la configuració actual quant a les extensions actuals, grups, facilitats, etc.
- Al capítol 6.1.7 es detalla els requeriments tècnics dels possibles terminals a subministrar durant la vigència del contracte.
- El sistema ha de permetre a les persones usuàries de les seus situades fora de la xarxa corporativa, així com les connectades remotament per teletreball, utilitzar softphone o accedir al client de comunicacions unificades, detallat a l'apartat 6.1.4, sense necessitat de configuracions addicionals respecte als usuaris/àries de la xarxa corporativa.
- Selecció automàtica de rutes a nivell del tipus d'enllaç (IP, XDSI, GSM) o d'operador (tipus LCR). L'encaminament de les trucades ha de permetre el desbordament de trucades entre centres de manera que en cas de caiguda dels enllaços d'algun centre, el transit sortint es pugui cursar a través de la xarxa corporativa cap als enllaços d'altres centres.



- L'arquitectura del sistema ha de ser molt flexible en relació a canvis, reubicacions, ampliacions, possibles actualitzacions del sistema, etc.
- El sistema tindrà capacitat per doblar el nombre d'extensions actuals en un futur, sense afegir hardware addicional, si bé no s'utilitzaran de forma inicial.

6.1.2 Sistema central

- Funcionalitats de multioperadora simultani que permeti suportar enllaços de diversos operadors simultàniament.
- Suport d'enllaços a la xarxa pública basats en SIP i connexió mitjançant accessos troncats SIP.
- En el cas d'enllaços amb la xarxa pública de telefonia mòbil per a l'encaminament del trànsit de fix a mòbil dels centres integrats a la xarxa corporativa de veu de l'Ajuntament, caldrà preveure les configuracions i tasques necessàries per a integrar a tots els efectes el pla de numeració de l'operadora amb l'equipament de telefonia de l'Ajuntament, incloent l'enviament i recepció de numeració d'usuaris/àries dins i fora del grup tancat d'usuaris/àries de l'Ajuntament.
- Funcionalitats d'operadora automàtica.
- Capacitat d'identificació de la línia d'origen per part de l'operadora i les persones usuàries.
- Capacitat d'accés directe mitjançant una trucada externa cap a una extensió determinada sense passar per les posicions d'operadora (trucada a DDI).
- Diferenciació de timbre depenent de trucada externa o interna.
- Capacitat de manteniment remot de la plataforma per a canvis de configuració i diagnòstic.
- Música en espera.
- Disponibilitat de bústia de missatges de veu per a totes les extensions, amb possibilitat de configurar la caducitat i esborrat automàtic dels missatges antics.
- Gestió individualitzada de totes les trucades realitzades per les extensions possibilitant veure les trucades realitzades, trucades perdudes, realitzar retrucades, etc.
- El sistema de gestió dels recursos de la plataforma ha de permetre l'establiment de restriccions en l'autorització de trucades per cada extensió o grup d'extensions per a les trucades segons el tipus (Internacional, Mòbils, Nacional, Provincial, Metropolitans, Serveis especials, 908, 906, etc.)
- Capacitat de definir grups d'usuaris.
- Captura de trucades en grups d'usuaris.
- Funcionalitats cap-assistent.
- Redireccionament de trucades cap a una extensió per a donar servei nocturn.
- Servei segueix-me o "follow me".
- Funcionalitats de directori corporatiu. Trucada per nom a la totalitat de posicions d'operadora i dels telèfons IP o digitals.
- Integració amb serveis de directori de l'Ajuntament mitjançant LDAP.
- Funcionalitats de locució de benvinguda per a aquelles numeracions directes (DDI) destinades a centres i departaments específics.
- Facilitats Multiempresa.
- Funcionalitats de resposta de veu interactiva (IVR).
- Compatibilitat i interacció amb peticions en format JSON en temps real.
- Possibilitat d'integració amb APIs de tercers.
- Transcripció de veu a text.
- Prestacions de gestió del sistema central:



- Configuració d'usuaris, perfils, grups, grups virtuals, etc.
- Descobriments d'elements dels sistemes automàtics i manual. El sistema ha de permetre reconèixer tots els elements dels sistemes en un primer moment automàticament i poder afegir elements de forma manual (telèfons, mòduls remots, enllaços, etc.) i la reassignació a objectes definits per l'usuari tipus, xarxa, edifici, etc.
- La solució haurà de permetre l'obtenció d'informes en la línia de controlar les trucades realitzades, rebudes i perdudes per cadascuna de les extensions de la planta municipal.
- Llistat d'inventari i dispositius de la xarxa amb característiques bàsiques: versió de software, tipus de dispositiu, etc.
- Registre de canvis de versions i modificacions dels sistemes.
- Ocupació d'enllaços a xarxa pública.
- Propagació de canvis des de punt centralitzat.
- Activació / desactivació d'extensions i assignació de privilegis per trucades.
- Funcionalitats de missatgeria vocal:
 - Sistema de missatgeria vocal. Accés des d'extensions i telèfons externs.
 - Missatges de benvinguda generals i personals.
 - Indicació de missatge a la bústia.
 - Guia de veu de funcionament.
 - Broadcast de missatges.
 - Accés a la bústia mitjançant PIN / clau d'accés.
 - Transferències de missatges entre bústies.
 - Estadístiques de trànsit i utilització

6.1.3 Mecanismes de supervivència

Tal i com s'indica en l'apartat 6.1.1, la plataforma on premises ha de configurar-se en alta disponibilitat, mitjançant mecanisme actiu – passiu en dos servidors virtuals de l'Ajuntament.

A banda, l'adjudicatària ha de tenir en compte tots aquells elements que puguin ser necessaris per garantir aquesta capacitat de commutació entre els sistemes allotjats en l'entorn de virtualització de l'Ajuntament de manera automàtica i sense afectacions a l'operativa habitual dels usuaris/àries.

6.1.4 Solució de col·laboració i Comunicacions Unificades

La solució de col·laboració proposada haurà de permetre:

- Incorporar la funcionalitat de softphone i la integració amb la funcionalitat estàndard del sistema de comunicacions de veu.
- La realització a, com a mínim, una resolució de 720p HD de videotrucades internes i externes multiusuari, incloent les opcions de compartir pantalla i documents. Es considerarà com a millora la possibilitat d'integrar nous usuaris a una trucada instantàniament.
- Comunicació mitjançant missatgeria instantània, tant de text com de veu amb la resta de col·laboradors interns de cada usuari.
- Convocatòria i realització de videoconferències un a un i grupals per part de la totalitat dels usuaris.
- Gestió de la presència dels usuaris i fer-la visible als altres, fent que sigui possible saber des de qualsevol dispositiu la disponibilitat dels usuaris interns.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072025000005
Codi Segur de Verificació: d6ae3734-db78-4e89-a622-6b0271109fa4 Origen: Ciutadà Identificador document original: 2184922 Data d'impressió: 04/11/2025 13:24:10 Pàgina 20 de 28		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 04/11/2025 13:07



- Integració en qualsevol sistema operatiu, assegurant la mobilitat i el multi dispositiu. La solució ha de poder ser utilitzada des d'un terminal mòbil i des d'un ordinador simultàniament.
- Integració amb plataformes d'ofimàtica al núvol com ara Office 365 o G. Suite, permetent la integració del correu corporatiu, presència, calendari, contactes, etc.

6.1.5 Solució d'enregistrament de trucades

La plataforma haurà de permetre l'enregistrament de trucades rebudes i emeses a determinades extensions:

- El sistema d'enregistrament ha de permetre la gravació de les trucades rebudes i emeses inicialment a l'entorn de la Policia Local.
- Gravació automàtica de totes les converses rebudes i emeses pels terminals telefònics de la Policia Local.
- La solució proposada haurà de permetre l'enregistrament a l'emmagatzematge proporcionant per l'Ajuntament en els seus propis sistemes. Les gravacions hauran de quedar enregistrades durant, com a mínim, 30 dies.
- L'eina haurà de permetre establir les polítiques de seguretat, com la definició de rols i perfils, així com la conservació de les trucades enregistrades.
- Capacitat d'escollir quines extensions es graven i quines no, per a totes les trucades entrants i sortints de la Policia Local. La funcionalitat ha de permetre modificar (incrementar i reduir) el nombre d'extensions simultànies a registrar.
- Eina amb capacitat de recerca per data, número d'origen, número marcat.
- Identificació de trucades a través de la integració amb la base de dades de la Policia Local.
- La gestió i configuració dels enregistraments s'ha de poder dur a terme via accés web.
- Cal que el sistema permeti afegir marques d'aigua per a poder fer extraccions immutables.



6.1.6 ACD (AutomaticCall Distributor)

Es requereix que la plataforma integri un sistema automàtic de distribució de trucades. De forma general, es requereix les següents funcionalitats mínimes quant a aquest sistema:

- Ha de permetre la configuració de diferents entorns de call center, que es puguin configurar i operar com a entorns diferenciats. Inicialment es preveu la implementació d'un entorn ACD a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), i a la Policia Local. El dimensionament d'agents s'indica en l'apartat 6.3.
- Funcionalitats de gestió i distribució de trucades:
 - Configuració de diferents cues de trucades.
 - Assignació dels rols dels agents a cada una de les cues.
 - Configuració dels paràmetres associats a cada una de les cues, distribució de trucades entre agents, locucions al trucant en funció dels diferents estats, etc.
- Quant a funcionalitats d'agent:
 - Funció connexió/desconnexió i retirada.
 - Bloqueig de trucades privades.
 - Ajuda del supervisor.
 - Connexió amb softphones.
- Quant a funcionalitats de supervisor:
 - Totes les funcions anteriors d'agent.
 - Escolta i monitorització discreta de les trucades.
- Quant a funcionalitats d'escriptori i estadística:
 - Estadístiques en temps real.
 - Alarmes i informes personalitzats.
 - Informes automàtics de correu electrònic.
 - Estadístiques exportables a formats estàndard com per exemple informes de fulls de càlcul Microsoft Excel.

6.1.7 Terminals telefònics

De forma opcional i com a possible element d'ampliació, es defineixen els requeriments tècnics dels terminals telefònics, que l'Ajuntament també podrà adquirir durant la vigència del contracte:

- Terminals que suportin protocols estàndard no propietaris (SIP).
- Compatibilitat amb WebRTC.
- No s'admetran dispositius que, independentment dels protocols emprats, siguin d'ús exclusiu pels sistemes de comunicacions de veu d'un fabricant en concret.
- En tots els casos es requereix fuetó per a la connexió a l'electrònica de xarxa.
- Alimentació elèctrica mitjançant PoE ja que l'Ajuntament disposa d'electrònica PoE a la pràctica totalitat de les seues municipals.

A continuació es detallen els requeriments quant als terminals telefònics per cadascuna de les gammes previstes.

6.1.7.1 Base DECT

Els requeriments mínims de les bases DECT son:

- Base DECT monocèl·lula, ampliable a doble cel·la mitjançant la combinació de dues unitats.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- Capacitat de suportar fins a 20 terminals DECT i 20 trucades simultànies.
 - Banda estreta: fins a 10 (mono) / 20 (doble).
 - Banda ampla (G.722): fins a 5 (mono) / 10 (doble).
- Configuració i actualització de firmware remota.
- Indicador LED multicolor de l'estat.
- 1 botó físic de reset.
- Compatibilitat amb handover entre cel·les.
- Àudio de banda ampla: G.722.
- Encriptació de base i terminals.
- Cobertura de fins a 50 m en interiors.
- Interfície de xarxa Ethernet RJ-45 10/100 Mbps.
- Power over Ethernet (PoE) IEEE 802.3af classe 2.
- Accés i gestió mitjançant interfície web (WUI).
- Agenda local amb capacitat de fins a 3.000 registres.
- Suport per a directori LDAP i XML.
- Paràmetres de configuració d'usuari:
 - Idioma, zona horària, tons, alarmes.
- Diagnòstic:
 - Missatges DECT, alarmes, ubicació.
 - Llista de telèfons mòbils registrats, repetidors, portes d'enllaç d'ubicació.

6.1.7.2 Terminal DECT

Els requeriments mínims dels terminals telefònics sense fils DECT son:

- Pantalla en color TFT de 2,0", resolució de 176 × 220 píxels.
- Teclat amb, com a mínim:
 - 12 tecles numèriques (format ITU)
 - 5 tecles de navegació
 - 4 tecles de funció programables
 - Tecla dedicada d'àudio, i tecles de menú, despenjar i penjar
- Funció de bloqueig del teclat
- Mode mans lliures, àudio HD i Full Duplex
- Còdecs compatibles: G.711, G.722, G.726
- Identificació del número trucant (CLIP) i restricció (CLIR)
- Resposta automàtica
- Trucada en espera
- Desviament de trucades
- Transferència cega i assistida
- Silenciament de micròfon
- Conferència local 2+1
- Intervenció de trucades
- Mode No molestar (DND)
- Compatible amb audífons (HAC)
- Notificació de missatges pendents i trucades perdudes
- Accés ràpid a menús configurables (per tons, missatges, etc.)
- 1 compte SIP.
- Fins a 2 trucades simultànies.
- Directori local amb capacitat per a 100 registres.
- Suport per a LDAP i directori central de la base.
- Auto-registre i sincronització automàtica de data i hora des de la base.



- Actualització de firmware remota.
- Bateria de liti amb autonomia de fins a:
 - 350 h en espera.
 - 22 h de conversa amb còdec de banda estreta.
 - 14 h amb còdec de banda ampla
- Temps de càrrega total d'un màxim de 6h.
- Base de càrrega USB.

6.1.8 Softphones

A continuació es detallen els requeriments quant als softphones per cadascuna dels perfils previstos.

En qualsevol cas, el programari subministrat per l'adjudicatària haurà de ser compatible, accessible i operable tant per PC com per dispositius smartphone (Android i iOS).

6.1.8.1 Softphone estàndard

La solució de softphone estàndard haurà de permetre:

- L'accés via navegador web i amb client pesat.
- La realització de videotrucades internes i externes multiusuari, incloent les opcions de compartir pantalla.
- La comunicació mitjançant missatgeria instantània, tant de text com de veu amb la resta de col·laboradors interns de cada usuari/ària.
- La convocatòria i realització de videoconferències un a un i grupals per part de la totalitat dels usuaris/àries.
- La gestió de la presència de l'usuari/ària i fer-la visible als altres, fent que sigui possible saber des de qualsevol dispositiu la disponibilitat dels usuaris interns.
- L'enregistrament automàtic o manual de trucades, tant per a veu com per a videotrucades.
- La integració a qualsevol sistema operatiu, assegurant la mobilitat i el multi dispositiu. La solució ha de poder ser utilitzada des d'un terminal mòbil i des d'un ordinador simultàniament.
- Integració amb LDAP.

6.1.8.2 Softphone per posició d'operador

De forma complementària als terminals d'operador descrits a l'apartat anterior, l'adjudicatària haurà d'oferir una solució basada en software que s'instal·larà al PC de l'usuari/ària. Aquesta solució haurà de ser integrable amb el sistema central ofert i haurà de disposar de les següents funcionalitats:

- L'accés via navegador web i amb client pesat.
- Software compatible amb sistema operatiu Windows.
- Pantalla principal personalitzada. Tecles, accessos directes, etc.
- Visualització configurable de l'estat de les extensions (lliure/ocupat).
- Interfície d'usuari adaptable a diferents pantalles.
- Integració mitjançant LDAP.
- Generació de documentació i informes d'ús.
- Possibilitat d'afegir notes des de la posició d'operadora.



- Funcionalitats generals d'operadora.
- Agenda telefònica.
- Marcació per nom.
- Gestió de cues.
- Indicació del número de trucades en cua en temps real.
- Activació automàtica de llocs de desbordament.
- Indicació de trucades prioritàries / urgents.

6.1.9 Interfícies d'administració

Serà obligatori poder dur a terme la gestió de tota la plataforma via web.

Aquestes interfícies d'administració han de permetre l'assignació de rols i permisos, configuració detallada, assignació de polítiques de compartició i seguretat, modificació de paràmetres de configuració, altes i baixes d'usuaris, etc.

6.2 Serveis de manteniment

L'adjudicatària es farà càrrec del manteniment de la planta de terminals i punts d'accés actualment instal·lada, detallada a l'apartat 4 de situació actual.

6.3 Dimensionament

Les taules a continuació detallen el dimensionament mínim requerit quant als sistemes de comunicacions:

Element	Unitats
Plataforma de telefonia allotjada als entorns de virtualització de l'Ajuntament en configuració actiu – passiu.	1
Agent ACD	8
Supervisor ACD	2

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072025000005
Codi Segur de Verificació: d6ae3734-db78-4e89-a622-6b0271109fa4 Origen: Ciutadà Identificador document original: 2184922 Data d'impressió: 04/11/2025 13:24:10 Pàgina 25 de 28	SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 04/11/2025 13:07	



7 TERMINI D'IMPLANTACIÓ

El termini d'implantació dels serveis inclosos a la present contractació ha de ser com a màxim de 3 mesos a comptar des de la data de signatura del contracte.



8 PLA DE QUALITAT

L'adjudicatària presentarà en el pla de qualitat la metodologia que serà d'aplicació per a garantir el compliment dels SLA requerits, que a tots els efectes es consideraran compromisos de qualitat.

A continuació es detallen els SLA requerits:

Paràmetre	SLA requerit	Penalització a aplicar en cas d'incompliment
Gestió de peticions i canvis		
Gestió baixes, canvis i activacions	8 hores	1% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Si requereix canvi en la infraestructura	Inferior a 20 dies hàbils des de la seva sol·licitud.	1% de la quota mensual total per cada dia de desviació
Reconfiguració de l'equipament	Igual o inferior a 2 dies laborables	1% de la quota mensual total per cada dia de desviació
Nombre de modificacions resoltes sense reclamació posterior per part del client	99,00%	0,5% de la quota mensual total per cada 1% de desviació
Manteniment preventiu		
Freqüència de manteniments preventius de serveis i sistemes crítics	Igual o superior a 2 per any	-
Manteniment correctiu		
Temps màxim de detecció proactiva d'incidències i notificació a l'Ajuntament	Igual o inferior a 1 hora natural	0,5% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució d'avaría molt greu	Igual o inferior a 5 hores naturals	5% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució d'avaría greu	Igual o inferior a 12 hores naturals	2% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Temps màxim de resolució d'avaría lleu	Igual o inferior a 48 hores naturals	1% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Informes de servei		
Entrega de l'informe de manteniment preventiu	Igual o inferior a 10 dies laborables des de la finalització de l'actuació	0,5% de la quota mensual total per cada dia de desviació
Entrega de l'informe de manteniment correctiu	Igual o inferior a 3 dies laborables des de la finalització de l'actuació	2% de la quota mensual total per cada dia de desviació
Entrega de l'informe de manteniment evolutiu	Igual o inferior a 10 dies laborables des de la finalització de l'actuació	1% de la quota mensual total per cada dia de desviació
Model d'atenció i consulta		
Resposta a consultes i sol·licituds	Igual o inferior a 1 hora laborable	1% de la quota mensual total per cada hora de desviació
Resolució de consultes i sol·licituds	Igual o inferior a 16 hores laborables	2% de la quota mensual total per cada hora de desviació

Els SLA anteriors contemplen els següents tipus d'avaries:

Codi Segur de Verificació: d6ae3734-db78-4e89-a622-6b0271109fa4
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 2184922
Data d'impressió: 04/11/2025 13:24:10
Pàgina 27 de 28

SIGNATURES
1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 04/11/2025 13:07



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- Incidència / avaria molt greu:
 - Incidències que afectin a la totalitat d'usuaris/usuàries de l'Ajuntament o que impliqui la entrada en funcionament de la contingència.
 - Incidències que comportin la indisponibilitat de més del 30% de les extensions de la Policia Local i/o de l'edifici principal de l'Ajuntament.
- Incidència / avaria greu:
 - Incidències que comportin la indisponibilitat de fins al 30% de les extensions de la Policia Local i/o de l'edifici principal de l'Ajuntament.
 - Incidències que comportin la indisponibilitat de més del 30% dels usuaris/usuàries de qualsevol altra seu de l'Ajuntament.
- Incidència / avaria lleu:
 - Qualsevol incidència no inclosa en els casos anteriors.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14072025000005
Codi Segur de Verificació: d6ae3734-db78-4e89-a622-6b0271109fa4 Origen: Ciutadà Identificador document original: 2184922 Data d'impressió: 04/11/2025 13:24:10 Pàgina 28 de 28		SIGNATURES 1.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 04/11/2025 13:07



9 MODEL DE PROPOSTA

Els licitadors entregaran les seves propostes tècniques incloent, com a mínim, la següent informació.

Informació tècnica a incloure en el sobre corresponent als elements de negociació:

- Oferta econòmica i resta d'elements a negociar, tal com es detalla al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Sant Joan Despí, a la data de la signatura electrònica

Miguel Ramírez Jiménez

Cap Dept. Sistemes Informació