

EXP. NÚM: X2025000286

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT I SUPORT A L'EXPLOTACIÓ DELS SERVEIS DE TELEFONIA FIXA DE LA FARGA, GESTIÓ D'EQUIPAMENTS MUNICIPALS, SA

1. OBJECTE

L'objecte del present plec de clàusules tècniques és descriure les necessitats i determinar les obligacions que corresponen a la contractació del *Manteniment i suport a l'explotació dels serveis de telefonia fixa* de La Farga Gestió d'Equipaments Municipals, S.A. (en endavant La Farga), durant el període contractual.

2. INTRODUCCIÓ

La telefonia és un recurs essencial per al desenvolupament de les diferents àrees d'activitat de La Farga. Davant d'aquesta realitat i considerant l'estructura tècnica pròpia de La Farga, es requereix la contractació d'un servei extern especialitzat que atengui les següents necessitats:

1. *Auditoria prèvia i compilació de la documentació tècnica de suport.*
2. *Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la infraestructura de telefonia fixa dels diferents centres de treball.*
3. *Suport a l'explotació de la telefonia fixa corporativa.*

A l'Annex 1 es detalla l'inventari dels elements inclosos dins de la cobertura d'aquesta prestació. Qualsevol maquinari o programari que s'incorpori a l'inventari amb posterioritat serà integrat en els serveis de manteniment i suport.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS PROFESSIONALS

3.1 AUDITORIA I DOCUMENTACIÓ

La prestació dels serveis professionals objecte d'aquest contracte pressuposa l'estudi previ i la presa de coneixement de l'entorn per part del licitador. Per aquest motiu, durant el primer mes de contracte el licitador realitzarà una auditoria i compilarà la documentació de suport, que s'haurà de mantenir actualitzada durant tota la duració del contracte, i que haurà de contenir els següents apartats:

- **Configuració** de les centraletes de telefonia de l'edifici de les Oficines Centrals i de l'edifici de Mitjans de Comunicació (vies i credencials d'accés, còpies de seguretat, versions del firmware i del programari, pla de numeració i extensions, menú d'accés, missatges, desviaments, etc.).
- **Manuals i guies d'ús** per als diferents perfils d'usuari (tècnics del departament d'informàtica, operadora de recepció, usuaris de terminals digitals, usuaris de terminals analògics, usuaris DECT).

- **Pla de contingència**, que ha d'identificar els principals escenaris que poden posar en risc la telefonia des del punt de vista funcional i des del punt de vista de la seguretat, i ha de descriure els possibles procediments per superar-los.
- **Proposta de millora**. Ha de recollir possibles actuacions a nivell funcional i/o a nivell d'infraestructura que permetin millorar l'explotació del serveis de telefonia.

3.2 MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU I EVOLUTIU

El **manteniment preventiu** fa referència a les següents actuacions:

- Configuració dels mecanismes d'alerta disponibles per notificar en temps real i de forma automàtica, a La Farga i al servei tècnic, sobre les possibles incidències o anomalies que es puguin produir.
- Revisió semestral, i actualització si s'escau, del firmware dels dispositius i de qualsevol programari vinculat a la seguretat, configuració, explotació, etc.
- Revisió semestral dels logs, del correcte funcionament del sistema i de les còpies de seguretat.

El **manteniment correctiu** fa referència a la resolució d'incidències a nivell funcional o d'infraestructura (maquinari, cablejat).

El **manteniment evolutiu** fa referència a canvis de configuració sota demanda (menú d'accés, missatges -d'espera, vacances o nocturns-, bústies de veu, desviaments, etc.), ampliació de serveis, migració de serveis a altres operadors i/o millora de la infraestructura.

3.3 SUPORT A L'EXPLOTACIÓ

El suport a l'explotació de la telefonia fixa corporativa inclou, entre altres, els següents apartats:

- Atenció i resolució de dubtes en l'ús dels serveis de telefonia.
- Suport a la relació amb els proveïdors de veu i dades.
- Subministrament de terminals de telefonia fixa a preus de mercat.

4. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

El servei d'assistència tècnica, especialment el que està relacionat amb el manteniment correctiu i el suport a l'explotació, es prestarà sota les següents condicions.

La Farga notificarà les sol·licituds de prestació de servei com a ordinàries o urgents. Una sol·licitud es considera urgent si compromet la disponibilitat de serveis essencials.

Es consideren els següents horaris per a la prestació dels serveis:

- Horari normal fa referència a horari laboral de 8:00 a 19:00 hores de dilluns a divendres no festius.
- Horari especial fa referència a intervencions fora de l'horari normal.

En el cas de sol·licituds ordinàries el temps de resposta ha de ser inferior a 2 hores dintre de l'horari normal i el temps d'inici de resolució ha de ser inferior a 2 dies

laborables, tant si la resolució es fa de forma remota com si es fa de forma presencial, en qualsevol dels centres de treball, a partir de la notificació de la sol·licitud.

En el cas de sol·licituds urgents el temps de resposta ha de ser inferior a 2 hores i el temps d'inici de resolució ha de ser inferior a 4 hores, tant si la resolució es fa de forma remota com si es fa de forma presencial en qualsevol dels centres de treball, a partir de la notificació de la sol·licitud.

5. EQUIP DE TREBALL I CERTIFICACIONS

Les relacions entre La Farga i l'adjudicatari s'estableixen entre el Responsable del Contracte designat per La Farga i el Responsable del Servei designat per l'adjudicatari.

El Responsable del Servei és l'interlocutor de l'adjudicatari davant de La Farga i és el responsable d'organitzar el manteniment i suport tècnic contractats sota les directrius del Responsable del Contracte.

El Responsable del Servei s'encarregarà de fer el seguiment de la prestació dels serveis i la supervisió del personal encarregat de la seva execució. En tot cas les ordres i directrius de l'adjudicatari hauran de ser aquelles que siguin escaients per tal de donar compliment a les obligacions contractuals i a les prioritats i calendari indicats pel Responsable del Contracte.

Tant el Responsable del Servei com els tècnics assignats als diferents serveis han de ser plantilla de l'adjudicatari.

Per a la centraleta Alcatel OXO Connect, és un **requeriment obligatori** que el personal assignat disposi al menys d'un dels certificats Alcatel-Lucent següents, en vigència:

- ACFE (*Alcatel-Lucent Enterprise Certified Field Expert*) OXO Connect
- ACSE (*Alcatel-Lucent Enterprise Certified System Expert*) OXO Connect

Per a la centraleta Grandstream, és un **requeriment obligatori** que el personal assignat disposi dels dos certificats Grandstream següents, en vigència:

- GCS (*Grandstream Certified Specialist*) UC Solution
- GCS (*Grandstream Certified Specialist*) Networking Solution

L'adjudicatari haurà de presentar la documentació necessària que permeti constatar la possessió i vigència dels esmentats certificats per part de personal de la seva plantilla.

El Responsable del Contracte podrà comunicar l'existència d'incoherències, mancances o defectes en la relació entre La Farga i l'adjudicatari, i aquest haurà d'adoptar les mesures adients per tal de donar una solució adequada.

L'adjudicatari haurà de respectar les normes de convivència i d'us dels espais, amb el personal de la Societat Municipal La Farga.

6. DESCRIPCIÓ DE L'OFERTA ECONÒMICA

Els preus que es presenten a continuació inclouen tots els conceptes necessaris per a la prestació del servei (dietes, desplaçaments, etc.). Els preus no inclouen l'IVA. L'oferta econòmica consta de 3 preus.

1. Preu anual que inclou tres conceptes: (1) auditoria i compilació de la documentació de suport, (2) manteniment preventiu i (3) bossa anual de 60 hores acumulables per al manteniment correctiu, el manteniment evolutiu i el suport a l'explotació. **El preu anual màxim de licitació és de 3.600 €.**
2. En cas de que s'esgoti la bossa d'hores, el manteniment correctiu, el manteniment evolutiu i el suport a l'explotació es facturarà per hores, segons els següents preus de referència:
 - Preu hora en **horari normal, màxim 55 €**
 - Preu hora en **horari especial, màxim 75 €**

7. FACTURACIÓ

El preu anual del contracte es facturarà preferentment de forma trimestral. La resta de conceptes (hores addicionals o subministrament de terminals) es facturaran en el moment en què es produeixi el subministrament o servei puntual.

8. DURACIÓ ESTIMADA

El contracte tindrà una durada de **12 mesos** a comptar des de la resolució motivada signada per l'adjudicatari, o si fos el cas, des de la formalització del contracte.

El contracte es podrà **prorrogar per 4 anys addicionals** per mutu acord entre les parts, en períodes d'un any. En el supòsit de pròrroga no s'aplicarà cap revisió/actualització en els preus ofertats.

9. VALOR ESTIMAT

El valor estimat per a tota la durada del contracte, incloses les prorrogues, és de 20.000 € (iva no inclòs). El pressupost o valor estimat del contracte s'ha calculat a partir d'un preu de licitació fixe de 3.600 € i una despesa variable de 400 € anuals.

10. VALORACIÓ DE LES OFERTES

Tots els criteris de valoració són avaluable mitjançant formules de forma automàtica.

9.1 OFERTA ECONÒMICA (FINS A 90 PUNTS)

La valoració de l'oferta econòmica permet obtenir un màxim de 90 punts.

La fórmula genèrica per a la valoració dels diferents preus de l'oferta econòmica és:

$$Puntuació = \frac{\log (PreuMàxim + 1 - PreuOferta)}{\log (PreuMàxim + 1)} * MàxPunts$$

A partir de la fórmula genèrica, la valoració per a cada preu de l'oferta és la següent:

Concepte	Preu màxim	Màxim punts
PR1. Preu anual que inclou el manteniment preventiu i una bossa anual de 60 hores acumulables, per al manteniment correctiu, el manteniment evolutiu i el suport a l'explotació	3.600 €	75
PR2. Preu hora en horari normal	55 €	10
PR3. Preu hora en horari especial	75 €	5

9.2 EXPERIÈNCIA EN PRESTACIÓ DE SERVEIS EN EMPRESES PÚBLIQUES LOCALS (FINS A 10 PUNTS)

S'assignarà 1 punt per cada bloc de 25 hores acreditades de serveis prestats en empreses públiques locals de municipis de més de 20.000 habitants, en els darrers 5 anys. L'experiència es podrà acreditar amb certificats, factures i/o contractes.

L'Hospitalet de Llobregat, a 17 de novembre de 2025

Mario Nicolás Espinosa
Departament d'Informàtica i Comunicacions

ANNEX I. CENTRES DE TREBALL I DESCRIPCIÓ DE LA INFRAESTRUCTURA

La infraestructura de telefonia fixa dels diferents centres de treball de La Farga consta dels següents elements:

Edifici de les Oficines Centrals

c. Barcelona, 2. 08901 L'Hospitalet de Llobregat

La centraleta enllaça amb 1 accés primari amb número de capçalera 93 088 21 00

- 1 centraleta Alcatel-Lucent OmniPCX Connect amb 70 extensions UTL (actualment 48 analògiques, 8 digitals i 3 IP).
- 3 antenes DECT
- 1 terminal digital Alcatel 4039
- 3 terminals digitals Alcatel 4019
- 1 terminal IP Alcatel 4028
- 23 terminals analògics
- 8 terminals sense fils DECT-GAP
- Aplicació OMC de configuració

Edifici dels Mitjans de Comunicació Municipals

Plaça Francesc Macià i Llusa, 25. 08902 L'Hospitalet de Llobregat

La centraleta enllaça amb 1 accés primari amb número de capçalera 93 088 23 00.

- 2 centraletes Grandstream UCM6510
- 1 telèfon IP Grandstream GXP2170
- 10 telèfons IP Grandstream GXP2135
- 24 telèfons IP Grandstream GXP1625
- 8 telèfons analògics Alcatel Temporis 380
- 3 switches Netgear FS728TP-100EUS
- 1 gateway Grandstream GXW4224
- 2 videoporters Grandstream GDS3710

Edifici dels Aparcaments Regulats

c. Mas, 133. 08904 L'Hospitalet de Llobregat

- 2 línies IP sobre la centraleta de les Oficines Centrals. Terminals Alcatel 4028.