

## **PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER AL SUBMINISTRAMENT DE LICÈNCIES DE SUPORT DE PROGRAMARI I MAQUINARI ALCATEL – LUCENT I SERVEIS DE SUPORT**

### **1 MOTIVACIÓ**

Totes les organitzacions basen les seves comunicacions de veu en sistemes més o menys evolucionats de les centrals telefòniques tradicionals. En aquest sentit, l'ajuntament disposa d'un gestor de comunicacions telefòniques del fabricant Alcatel Lucent model OmniPCX Enterprise. Aquest sistema consta del gestor de comunicacions pròpiament dit (en format de servidor virtual en configuració d'alta disponibilitat), un maquinari específic per connectar algunes extensions analògiques i accessos primaris, així com un parc de terminals telefònics d'usuari repartits entre tots els centres de treball municipals.

Les noves necessitats de comunicació suposen la necessitat de flexibilitzar al màxim les comunicacions i poder estendre la xarxa telefònica municipal fora de les fronteres marcades pels espais de titularitat municipal, donat que la implantació del teletreball suposa que cal poder donar a l'usuari el mateix servei tan si treballa des del seu escriptori municipal com si es troba realitzant teletreball.

En aquest sentit, cal donar resposta a les necessitats dels usuaris avançant cap un sistema de comunicacions unificades que pugui trencar les barreres entre la telefonia fixa, la telefonia mòbil i els ordinadors de sobretaula i portàtils. El sistema de comunicacions unificades permet atendre les trucades rebudes en una extensió telefònica, en un terminal físic o bé en un terminal virtual (*softphone*) instal·lat en qualsevol ordinador connectat a la xarxa Internet o en un telèfon mòbil intel·ligent.

Finalment, cal contractar llicències de programari de fax virtual en xarxa per donar suport a aquelles necessitats de servei de fax que encara són necessàries.

### **2 OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte és

- Subministrament de llicències de manteniment del maquinari i programari del gestor de comunicacions unificades Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, que donen les prestacions d'una assegurança en el sentit de garantir el funcionament integral de l'equipament
- Subministrament de llicències de subscripció del programari de comunicacions unificades Alcatel-Lucent Rainbow
- Subministrament de llicències de programari de faxmail
- Serveis de suport per part de l'integrador

### **3 SUBMINISTRAMENTS REQUERITS**

Es requereix el subministrament de llicències i maquinari del fabricant Alcatel Lucent, per compatibilitat amb la base telefònica existent. Una part d'aquest subministrament es comprometrà en el moment de la formalització del contracte (llicència de manteniment del programari del gestor telefònic), mentre que la resta es subministrarà segons les necessitats de l'ajuntament i es valora per preu unitari.

- Llicències en format de compra única
  - 1 llicència de manteniment OmniPCX Enterprise SPS (Solution Premier Service) per un període de 2 anys
    - 2 unitats Java Runtime Environment suport integrat in SPS contract (3BA09105KB)
    - 1 unitat Upgrade Standalone (3BA09018JA)
    - Alcatel Lucent OXE Purple R100.1 software licenes (3BA09152KA)
    - Alcatel Lucent Enterprise SPS (3EY10002SA)
    - Alcatel Lucent Enterprise SPS - Renewal 2 years (3EY10037NB)
- Previsió de despesa de llicències per preu unitari
  - Llicències de subscripció de programari Alcatel Rainbow Business
  - Llicències de subscripció de programari Alcatel Rainbow Enterprise
  - Llicències de subscripció de programari de faxmail
    - Llicències de programari per recepció i enviament de fax a través d'una bústia de correu electrònic
    - Diversos DDI (números entrants) per usuari
    - Cost de les trucades inclòs en el servei
    - Servei proveït en modalitat *cloud*

Les condicions de les llicències de manteniment seran:

- Llicències de manteniment contractades directament amb el fabricant del maquinari o programari
- Cobertura 8 x 5 x NBD
- Cobertura per un període de dos anys a partir de la data d'efecte del contracte
- Horari d'atenció, de dilluns a divendres feiners, 12 hores al dia
- Accés *online* a actualitzacions i noves versions dels productes esmentats a l'apartat anterior
- Accés als serveis de suport via *web*, correu electrònic o telefònic
- Nombre il·limitat de peticions de suport
- Possibilitat de suport remot de la plataforma

#### 4 SERVEIS REQUERITS

Es requereixen serveis professionals per part de l'integrador per realitzar tasques especialitzades que queden fora de l'abast dels tècnics municipals i que requereixen certificacions específiques per part del fabricant Alcatel-Lucent.

- Servei de suport per part de l'adjudicatari per un període de dos anys, incloent:
  - Gestió dels canvis de configuració requerits pels tècnics municipals
  - Atenció a consultes relatives a l'equipament plantejades pels tècnics de l'ajuntament de Girona
  - Monitorització en temps real de la plataforma de comunicacions unificades per tenir una visió completa de l'estat del servei i poder actuar de forma proactiva detectant de forma primerenca possibles desviacions de paràmetres de funcionament de la plataforma
  - Horari per consultes i incidències menors de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00
  - Horari per incidències molt greus o greus de 24x7, tots els dies de l'any
  - Vies de contacte

- Es disposarà d'un telèfon d'atenció comercial i d'incidències tant en horari laboral com fora d'aquest horari (per incidències greus i molt greus)
- Es disposarà d'un servei d'obertura d'incidències basat en correu electrònic o en web disponible 24x7
- Es disposarà d'eines de xat per permetre una comunicació directa amb el tècnic assignat a la incidència, incloent també trucades d'àudio i vídeo i compartició d'escriptoris
- Compromisos de SLA
  - Temps de resposta telefònica, 15 minuts
  - Temps de resposta en cas d'avaría molt greu, 1 hora
  - Temps de resposta en cas d'avaría greu, 3 hores
  - Temps de resposta en cas d'avaría menor, 8 hores
  - Temps de resposta per consultes tècniques, 48 hores

## **5 EXECUCIÓ DE LA PRESTACIÓ**

### **5.1 Interlocució**

L'empresa adjudicatària nomenarà un *Service Manager* per a la interlocució amb l'ajuntament de Girona, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

### **5.2 Certificacions**

Donada la complexitat i criticitat de l'entorn del gestor de telefonia, els licitadors hauran d'acreditar que disposen de personal amb les següents certificacions per part del fabricant del programari, Alcatel – Lucent, donat que l'execució correcta i sense incidències del projecte depèn del nivell de coneixement de la plataforma:

- ACFE (Alcatel-Lucent Enterprise Certified Field Expert), en les plataformes:
  - OmniPCX Enterprise – Communications
  - OmniVista 8770 - Communications
  - Rainbow Hub – Cloud Services

El personal que executi la prestació serà qui disposi d'aquestes acreditacions.