



Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES I SERVEIS ASSOCIATS DE SUPORT I IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA CORPORATIU DE COMUNICACIONS DE VEU DE LA DIPUTACIÓ DE GIRONA, XALOC I DIPSALUT

1. Motivació

La Diputació de Girona disposa d'un sistema corporatiu de comunicacions de veu basat en la plataforma **OmniPCX Enterprise**, actualment en servei i integrada en l'operativa ordinària de la corporació i dels ens vinculats inclosos en aquest contracte.

Les necessitats actuals del servei exigeixen garantir la continuïtat operativa de la plataforma existent, la seva actualització, la renovació de les llicències associades i la migració de l'actual recepció de numeració telefònica, amb maquinari Alcatel, a una solució virtual de recepció de trunks SIP, tot preservant la compatibilitat tècnica amb l'entorn existent i minimitzant qualsevol impacte en el servei.

També és necessari mantenir els serveis actualment utilitzats de comunicacions unificades i operadora fonètica, així com disposar del suport especialitzat de l'integrador per garantir la correcta operació, resolució d'incidències i implantació de la nova solució virtual de recepció de trunks SIP.

2. Objecte

L'objecte del contracte engloba el subministrament, per un període de **dos anys**, de les llicències i serveis necessaris per garantir la continuïtat, actualització i suport del sistema corporatiu de comunicacions de veu de la Diputació de Girona, basat en la plataforma **OmniPCX Enterprise** existent i la migració de l'actual recepció dels 2 trunks SIP (fixes i mòbils) a una solució virtualitzada, per poder eliminar l'actual sistema físic Alcatel de recepció d'aquestes numeracions.

L'abast del contracte inclou

- a) La renovació de la llicència d'actualització i millora del sistema **OmniPCX Enterprise SPS (Solution Premier Service)**, per un període de 2 anys.
- b) La renovació de les llicències per un període de 2 anys, en dret d'ús, del programari de comunicacions unificades **Alcatel-Lucent Rainbow** per a





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

Diputació de Girona, Dipsalut i Xaloc i **1 llicència Rainbow usuari Enterprise.**

- c) La renovació de la llicència de l'actual sistema d'**operadora fonètica virtual** (ALE International Automated Attendant) integrat amb la plataforma existent, per un període de 2 anys.
 - d) La implantació, configuració i posada en servei d'una **solució virtual de recepció de trunks SIP**, integrada amb el sistema actual de telefonia de la Diputació de Girona . Una vegada finalitzada la posada en servei de la solució virtual, retirada de l'actual centraleta física.
 - e) Llicenciament inicial de la migració. El canvi a la solució virtual de recepció de trunks SIP, comporta afegir elements software que tenen un llicenciament addicional. Aquest llicenciament és únic en la posada en marxa de la solució.
- La posada en funcionament d'una solució virtual de recepció de trunks SIP respon a una necessitat de **continuitat, compatibilitat i integració amb l'entorn actualment desplegat i en servei , i substituirà l'actual component físic de recepció de la numeració telefònica tant fixa com mòbil de la Diputació de Girona, per una solució virtualitzada.**
- f) La prestació dels **serveis professionals de suport especialitzat per part de l'integrador**, tant per a la resolució d'incidències com per a la implantació i suport del nou entorn virtual associat a la recepció de trunks SIP.

3. Visita i revisió de l'entorn

Els licitadors podran visitar les dependències de la Diputació de Girona per valorar la dificultat i els elements necessaris per a l'execució del contracte. Igualment, se'ls podrà facilitar accés a la informació tècnica necessària del sistema de comunicacions de veu, en la mesura imprescindible per preparar la proposta.

4. Subministraments requerits

Es requereix el subministrament de les llicències i serveis següents:





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

4.1. OmniPCX Enterprise SPS

Una llicència d'actualització i millora **OmniPCX Enterprise SPS (Solution Premier Service)** per un període de dos anys.

Les condicions mínimes associades a aquest subministrament seran:

- cobertura **8x5** de dilluns a divendres feiners,
- Llicència anual per dos anys més a comptar de la finalització de la vigència de la llicència actual.
- accés a actualitzacions i noves versions dels productes coberts,
- accés als canals de suport del fabricant o del canal autoritzat que correspongui,
- possibilitat de suport remot de la plataforma.

4.2. Rainbow

Subministrament de **420 llicències** en dret d'ús **Alcatel-Lucent Rainbow Business** per un període de dos anys, distribuïdes de la manera següent:

- 250 llicències per a la Diputació de Girona,
- 60 llicències per a Dipsalut,
- 110 llicències per a Xaloc.

Aquestes llicències estaran administrades en una única plataforma de gestió. També s'inclou la renovació d'**1 llicència Rainbow usuari Enterprise**.

4.3. Operadora fonètica

Renovació de l'actual llicenciament del sistema d'**operadora fonètica virtual** (ALE International Automated Attendant) integrat amb el sistema actual de telefonia, amb les funcionalitats mínimes següents:

- capacitat de 5 canals simultanis,
- funcionalitat de speech to text amb una bossa limitada a 600 minuts mensuals i desbordament a operadora si se supera aquest llindar,
- integració amb el sistema OXE actual,
- actualització a la darrera versió disponible compatible amb els SPS vigents,
- funció d'alta disponibilitat, si ja forma part de la solució existent llicenciada,





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

- funcionalitats de consulta a base de dades SQL, reconeixement vocal, programació per calendari i horaris, diversos idiomes, configuració de filtres i enrutaments.

4.4. Solució virtual de recepció de trunks SIP

Subministrament de les llicències, components software i serveis necessaris per a la implantació d'una **solució virtual de recepció dels 2 trunks SIP (línies mòbils i fixes)**, integrada amb l'actual sistema de telefonia de la Diputació de Girona.

- L'adjudicatària prestarà el servei d'implantació del nou programari o components necessaris per a la recepció virtual dels 2 trunks SIP en modalitat de servidor virtualitzat i el seu suport durant tota la vigència del contracte
- instal·lació i configuració inicial de les màquines virtuals o components necessaris per a aquesta funció,
- configuració del servei d'entrada i sortida de trucades fixes i mòbils d'acord amb la configuració definida per la Diputació de Girona,
- integració amb la plataforma existent,
- execució de proves de funcionament,
- migració efectiva del servei des de la situació actual a la nova solució virtual,
- coordinació amb l'actual proveïdor de telefonia fixe i mòbil per a la correcta execució de la migració,
- retirada o desconnexió ordenada dels elements antics que deixin de ser necessaris.

L'oferta haurà d'incloure una descripció de l'enfocament d'implantació i migració. Sense perjudici que la Diputació no hagi definit en aquest plec controls de seguretat específics de senyalització o xifratge, la solució proposada haurà de ser compatible amb l'entorn existent i adequada per a un ús corporatiu.

5. Serveis professionals de suport i manteniment requerits

Es requereixen serveis professionals per part de l'integrador per executar correctament el contracte, incloent el suport especialitzat, la resolució d'incidències i la coordinació tècnica necessària amb la Diputació de Girona.





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

La responsabilitat global de la correcta prestació del servei correspondrà a l'**integrador adjudicatari**, sens perjudici de les relacions que aquest pugui mantenir amb el fabricant per a l'obtenció de suport, llicències o actualitzacions.

El servei inclourà, com a mínim:

- 4 configuracions de funcionalitats no previstes al mes,
- atenció a consultes tècniques relatives a la plataforma,
- resolució d'incidències sobre els elements objecte del contracte,
- suport remot,
- informe mensual d'activitat i incidències.

Els canvis de configuració de funcionalitats es demanaran per correu electrònic i hauran de resoldre en un màxim de 10 dies laborables.

5.1. Horaris de servei

L'horari ordinari del servei serà de **dilluns a divendres feiners, en cobertura 8x5**.

Les incidències greus i crítiques s'hauran d'atendre d'acord amb els SLA establerts en aquest plec.

5.2. Vies de contacte

L'adjudicatària haurà de disposar com a mínim dels canals següents:

- telèfon d'atenció per incidències,
- servei d'obertura d'incidències via correu electrònic o web,
- eines de suport remot i col·laboració amb els tècnics de la Diputació de Girona.

6. SLA i nivells de servei

El compromís de nivell de servei serà aplicable a totes les tasques de suport i manteniment orientades a restablir el correcte funcionament dels serveis inclosos en el contracte.





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

6.1. Classificació d'incidències

Incidència lleu: el sistema continua funcionant de manera general, però hi ha afectació limitada sobre usuaris, terminals o funcionalitats no crítiques, sense afectació general dels enllaços exteriors.

Incidència greu: el sistema funciona parcialment, hi ha afectació rellevant d'alguna funcionalitat essencial, d'algun enllaç exterior o de la capacitat de fer o rebre part de les trucades externes, o bé hi ha afectació d'elements essencials d'operació com les posicions d'operadora.

Incidència crítica: el sistema o el servei principal objecte del contracte queda totalment indisponible o impedeix la recepció o emissió general de trucades externes.

6.2. Abast de cobertura

La cobertura del servei comprendrà la resolució d'incidències relatives als elements software i serveis inclosos en el contracte i als components virtuals associats a la recepció de trunks SIP, exceptuant les incidències imputables exclusivament a:

- la infraestructura general de virtualització de la Diputació de Girona,
- la infraestructura de xarxa corporativa,
- les incidències pròpies dels operadors de telecomunicacions,
- els orígens de dades aliens a l'objecte del contracte.

Atès que el nou contracte es basa en una solució virtual, no s'inclou l'obligació de disposar d'estoc de maquinari físic de reposició.

6.3. Temps mínims exigits

Els temps mínims exigits seran els següents:

- temps de resposta telefònica: màxim 15 minuts,
- temps de resposta en incidència crítica: màxim 1 hora,
- temps de resolució en incidència crítica: màxim 8 hores,
- temps de resposta en incidència greu: màxim 3 hores,
- temps de resolució en incidència greu: màxim 1 dia laborable,
- temps de resposta en incidència lleu: màxim 8 hores laborables,
- temps de resolució en incidència lleu: màxim 3 dies laborables,
- temps de resposta a consultes tècniques: màxim 48 hores laborables,





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

- temps de resolució de consultes tècniques: màxim 5 dies laborables, excepte que la seva naturalesa requereixi una planificació específica acceptada per la Diputació de Girona.

6.4. Còmput i seguiment

El còmput dels SLA començarà en el moment del registre de la incidència per qualsevol dels canals habilitats del punt 6.2. L'adjudicatària haurà d'informar com a mínim de:

- classificació de la incidència,
- impacte i abast,
- actuacions realitzades,
- previsió de resolució,
- data i hora de resolució,
- causa, si és coneguda.

L'adjudicatària haurà de facilitar informació suficient per permetre, si escau, l'aplicació del règim de penalitzacions que estableixi el PCAP o la documentació contractual corresponent.

7. Documentació

L'adjudicatària haurà de presentar, com a mínim, la documentació següent una vegada formalitzat el contracte i en un màxim de 45 dies:

- llistat concret de subministraments inclosos,
- justificants o evidències de les llicències i renovacions contractades,
- relació del personal que intervindrà en el contracte amb detall de la seva formació i experiència,
- document breu d'implantació i migració del servei de recepció virtual de trunks SIP,





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

8. Execució del projecte i terminis

El correcte llicenciament de la plataforma existent que va des de 1/1/2027 fins a 31/12/2028.

El termini màxim serà de **90 dies naturals** des de la formalització del contracte per a la **implantació i posada en marxa del servei virtual de recepció de trunks SIP**.

Un cop implementat per l'empresa adjudicatària i verificat per la Diputació i de Girona caldrà reportar:

- resultat de les proves de funcionament realitzades,
- informe de posada en marxa

9. Criteris d'acceptació

Es considerarà complert l'objecte del contracte, pel que fa al subministrament i implantació inicial, quan concorrin les condicions següents:

- lliurament dels justificants de les llicències i renovacions requerides,
- verificació que les llicències es troben efectivament activades o disponibles,
- realització satisfactòria de les proves de migració i funcionament del nou entorn virtual de recepció de trunks SIP,
- validació tècnica per part del responsable del contracte de la Diputació de Girona.

La validació de les proves i la signatura de l'acceptació tècnica correspondrà al **responsable del contracte per part de la Diputació de Girona**.

10. Interlocució

L'empresa adjudicatària nomenarà un **Service Manager** com a interlocutor únic amb la Diputació de Girona per a qualsevol aspecte administratiu, tècnic o de servei relacionat amb el contracte.





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

11. Certificacions i solvència tècnica específica

Atesa la necessitat de donar continuïtat a una plataforma existent basada en tecnologia **Alcatel-Lucent / ALE**, els licitadors hauran d'acreditar que disposen de personal amb coneixement suficient de la plataforma per executar correctament el contracte.

A aquest efecte, hauran d'acreditar, com a mínim, la disponibilitat de personal amb certificació tècnica adequada del fabricant per a la implantació, administració i suport de la plataforma objecte del contracte:

- ACSE Alcatel-Lucent Enterprise Certified System Expert
- ACSR (Alcatel Certified Sales Representative)

12. Obligacions de la Diputació de Girona

Correspon a la Diputació de Girona garantir el correcte funcionament de les infraestructures corporatives que no formen part de l'objecte del contracte i que són necessàries per a la prestació del servei, incloent:

- la infraestructura de virtualització corporativa,
- la infraestructura de xarxa,
- l'accés als enllaços externs que no formin part directa del contracte.

13. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària

Un cop finalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar a la Diputació de Girona tota la informació i col·laboració necessària per assegurar la correcta transició del servei, incloent la documentació i les dades tècniques necessàries per a la seva continuïtat.





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

14. Confidencialitat i seguretat

14.1. Confidencialitat

L'adjudicatària es compromet a mantenir la confidencialitat de tota la informació relativa al servei, en especial credencials, configuracions, versions de programari, arquitectura i informació tècnica del sistema.

Així mateix, haurà de complir els requeriments de seguretat aplicables derivats de la normativa vigent i de les instruccions de la Diputació de Girona, amb especial atenció a les obligacions que es deriven de l'Esquema Nacional de Seguretat i de la normativa de protecció de dades que sigui aplicable.

14.2 Seguretat

Capacitat de resposta davant incidents

L'adjudicatari es compromet a disposar o implantar un procediment de notificació i gestió d'incidents de seguretat, que divulgarà al seu personal, i actuarà amb especial diligència a aquells casos en què es vegin involucrats elements crítics per a Diputació de Girona o els interessos de les persones la informació de la qual sigui tractada.

Confirmació expressa de coneixement d'instruccions de seguretat

L'empresa adjudicatària garantirà que tot el personal al seu càrrec que tingui accés a sistemes d'informació, dades o serveis de Diputació de Girona:

- Conegui i compleixi els **deures i obligacions en matèria de seguretat de la informació**, confidencialitat i ús adequat dels recursos.
- Hagi estat informat de les **normes internes, polítiques de seguretat i procediments aplicables** al servei contractat.
- Assumeixi expressament, amb caràcter previ a l'accés als sistemes o a la informació, els compromisos de confidencialitat i de compliment de les obligacions de seguretat que resultin d'aplicació.

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- Difondre i mantenir actualitzades les obligacions de seguretat entre el seu personal.
- Supervisar el compliment efectiu d'aquestes obligacions.





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

- Adoptar les mesures disciplinàries o correctores que procedeixin en cas d'incompliment.

Accés remot als sistemes d'informació

Quan, per a la correcta execució del contracte, sigui necessari que l'adjudicatari accedeixi de forma remota als sistemes d'informació, equips, xarxes o infraestructures de Diputació de Girona, aquest accés haurà de realitzar-se exclusivament conforme a les normes, procediments i mesures de seguretat establertes per Diputació de Girona.

A aquests efectes, l'adjudicatari es compromet a:

- Utilitzar únicament els mecanismes d'accés remot autoritzats per Diputació de Girona, quedant prohibit l'ús d'eines o serveis d'accés remot no expressament aprovats.
- Complir les mesures d'autenticació, autorització, xifrat, registre d'activitat, monitoratge i qualsevol altre requisit tècnic o organitzatiu que Diputació de Girona determini durant l'execució del contracte.
- Accedir únicament als sistemes, recursos i dades estrictament necessaris per a la prestació del servei contractat i exclusivament durant el temps imprescindible per a la seva execució.
- Garantir que el personal autoritzat per realitzar accessos remots hagi estat prèviament identificat i autoritzat per Diputació de Girona, mantenint actualitzada la relació de persones amb accés i comunicant immediatament qualsevol modificació.
- Utilitzar equips adequadament protegits, actualitzats i gestionats, que compleixin els requisits mínims de seguretat establerts per Diputació de Girona.
- Abstenir-se d'emmagatzemar, copiar, transferir o tractar informació de Diputació de Girona fora dels sistemes expressament autoritzats, llevat d'autorització prèvia i per escrit.
- Acceptar que Diputació de Girona podrà supervisar, registrar, auditar o limitar els accessos remots realitzats en el marc del contracte, amb la finalitat de garantir la seguretat dels seus sistemes d'informació.





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

- Complir, en tot moment, les instruccions que dicti Diputació de Girona en matèria de seguretat de la informació, incloent aquelles que puguin aprovar-se o modificar-se durant la vigència del contracte quan resultin necessàries per mantenir un nivell adequat de seguretat.
- Cessar immediatament qualsevol accés remot quan així ho requereixi Diputació de Girona o quan finalitzi la necessitat que ho justificava, procedint igualment a la devolució o destrucció de les credencials, certificats, dispositius o qualsevol altre mitjà d'accés facilitat.

Accés físic a les instal·lacions

Quan l'execució del contracte requereixi l'accés de l'adjudicatari a edificis, dependències, centres de procés de dades, sales tècniques o altres instal·lacions de Diputació de Girona, aquest accés s'haurà de realitzar exclusivament conforme a les normes, procediments i mesures de seguretat establertes per Diputació de Girona.

A aquests efectes, l'adjudicatari es compromet a:

- Accedir únicament a les instal·lacions, dependències i zones expressament autoritzades per Diputació de Girona i exclusivament durant els horaris i períodes prèviament autoritzats.
- Garantir que únicament accedeixi a les instal·lacions el personal prèviament identificat i autoritzat per Diputació de Girona, mantenint actualitzada la relació de persones autoritzades i comunicant de forma immediata qualsevol modificació.
- Complir els procediments d'identificació, registre d'entrada i sortida, control de visitants i acreditació establerts per Diputació de Girona, portant en tot moment la identificació o acreditació que li sigui requerida.
- Romandre, quan així es determini, acompanyat per personal de Diputació de Girona durant l'accés a zones restringides o especialment protegides.
- Respectar les normes internes de seguretat, prevenció de riscos laborals, protecció de dades, confidencialitat i qualsevol altra instrucció que resulti aplicable durant la seva permanència a les instal·lacions.





Diputació de Girona

Àrea de Cultura, Noves Tecnologies i Esports
Noves Tecnologies

- No accedir a despatxos, dependències, sistemes, equips, documentació o informació diferents d'aquells necessaris per a l'execució del contracte.
- No introduir ni retirar equips, dispositius, suports d'informació, eines, documentació o qualsevol altre material de les instal·lacions sense l'autorització prèvia de Diputació de Girona, quan aquesta sigui preceptiva conforme als seus procediments interns.
- Custodiar adequadament les targetes, claus, credencials o qualsevol altre mitjà d'accés facilitat per Diputació de Girona, evitant la seva cessió a tercers i comunicant immediatament qualsevol pèrdua, robatori o ús indegut.
- Comunicar immediatament a Diputació de Girona qualsevol incident de seguretat, anomalia, dany, accés no autoritzat o situació que pugui afectar la seguretat de les instal·lacions o de la informació.
- Retornar, en finalitzar els treballs o quan així li sigui requerit, totes les acreditacions, claus, targetes, dispositius d'accés i qualsevol altre element facilitat per Diputació de Girona, cessant de forma immediata qualsevol dret d'accés.

