Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
www.castelloempuriabrava.cat
NIF P-1705200 B

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS PER AL SUBSMINISTRAMENT I SERVEI DE TELEFONIA IP 3CX DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ D'EMPÚRIES – PER MITJÀ DEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT.

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
www.castelloempuriabrava.cat
NIF P-1705200 B

ÍNDEX

1. OBJECTE 3
2. SITUACIÓ ACTUAL 3
3. CARACTERISTIQUES TÈCNIQUES DEL SISTEMA 4
3.1 Relació de l'equipament 4
3.2 Gestió del Sip trunk 6
3.3 Requisits i serveis imprescindibles per al sistema a mantenir 6
3.4 Descripció dels serveis a proporcionar 7
4. RECURSOS HUMANS MÍNIMS DE L'EMPRESA LICITADORA 8
5. REQUISITS EMPRESA LICITADORA. 8
5.1 Requisits imprescindibles empresa licitadora: 8
5.2 Requeriments generals 8
6. CONTINGUT DE LES OFERTES 9
7. REQUERIMENTS DE L'EQUIPAMENT ELECTRÒNIC DE TELEFONIA 10
8. DESMUNTATGE I RETIRADA D'EQUIPS 22
9. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE 22
10. FORMACIÓ 22
11. MANTENIMENT 23
12. NIVELL DE SERVEI 24
13. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES 25
14. RESPONSABILITATS DEL CONTRACTISTA 25

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
www.castelloempuriabrava.cat
NIF P-1705200 B

1. OBJECTE

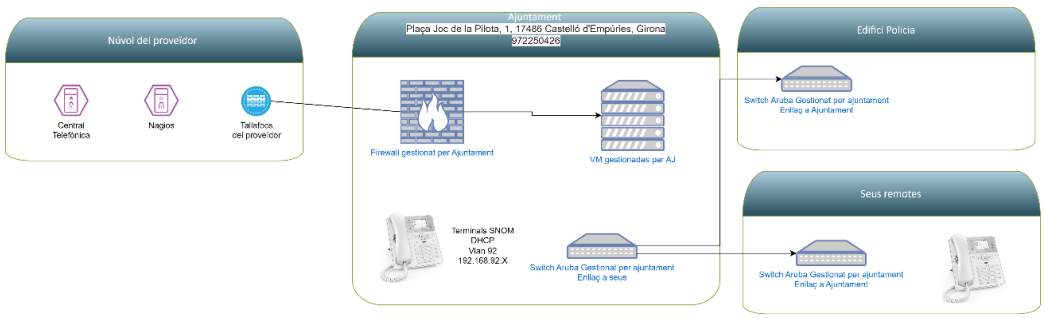
El present procediment té per objecte la licitació per a l'adjudicació del contracte de manteniment del servei de centraleta de telefonia IP 3CX al núvol. L'oferta dels licitadors serà d'un contracte de manteniment amb les característiques descrites.

DURADA.
El contracte té una durada de dos anys, i és prorrogable dos anys més.

2. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment l'edifici principal de l'ajuntament disposa del sistema de telefonia IP 3CX, amb 1 centraleta i 178 extensions operatives, amb els corresponents terminals físics.

L'esquema del sistema de telefònica és el següent:



Dona servei de telefònica als equips següents edificis i equipaments:

Ajuntament:
- Despatxos ajuntament
- Llar de Jubilats

Centre de Serveis:
- Policia local
- Centre social

Escola Ruiz Amado
Escola Joana d'Empúries
Llar d'Infants
Centre Civic Empuriabrava:

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- Dispensari mèdic
- Oficines de Turisme
- Omac

Centre Arcs Empuriabrava

Llotja:
Oficines de Turisme
Jutjat de Pau
Santa Clara:
- Departaments de Cultura i Festes, Espais Públics.
- Escola de Música

Pavelló: Departament d'Esports
Cúria- Museu
Centro
Centre Emprèn: Departament Joventut i Habitatge

3. CARACTERISTIQUES TÈCNIQUES DEL SISTEMA

3.1 Relació de l'equipament

Concepte	Unitat
Centraleta virtual 3CX Edició PRO Trucades simultànies 32 Usuaris/extensions 121-192	1
Terminal SNOM model D735 amb ext.	163
Terminal SNOM model D785 amb ext.	5
Terminal SNOM model D735 sense ext.	6
Terminal SNOM model D785 sense ext.	1
T. inal·làmbric SNOM model DECT M325	10
DDI disponibles	55
DDI operatives	20
SBC disponibles	6
SBC operatives	4

SBC operatius: Policia Local, Escola Joana d'Empúries, Ajuntament, Escola Ruiz Amado

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
www.castelloempuriabrava.cat
NIF P-1705200 B

Llicències Aruba Central – Switch HP Aruba

Product Description HPE ANW Central Sw CL1 Fnd 1y E-STU

Serial Number PRSW2517960601

SWITCH ARUBA	Núm. de sèrie	Núm. subscripció	Data inici llic.	Data finalització Contracte Vigent
Aruba 6000 12G CL4 2SFP 48p	CN26L3J218	PAYGHHC4YHDGJE	24/05/2025	25/05/2026
Aruba 6000 12G CL4 2SFP 48p	CN26L3J1Z0	PAYGHHC4YHDGJE	24/05/2025	25/05/2026
Aruba 6000 12G CL4 2SFP 12p	CN28L3N083	PAYGHU9HUUYA23	24/05/2025	25/05/2026
Aruba 6000 12G CL4 2SFP 12p	CN28L3N091	PAYGHU9HUUYA23	24/05/2025	25/05/2026
Aruba 6000 12G CL4 2SFP 12p	CN28L3N1GF	PAYGHU9HUUYA23	24/05/2025	25/05/2026
Aruba 6000 12G CL4 2SFP 24p	CN29L3L1KF	PAYGHU9HUUYA23	24/05/2025	25/05/2026
Aruba 6000 12G CL4 2SFP 12p	CN28L3N06N	PAYGHU9HUUYA23	24/05/2025	25/05/2026
Aruba 6000 12G CL4 2SFP 12p	CN28L3N08L	PAYGHU9HUUYA23	24/05/2025	25/05/2026
Aruba 6000 12G CL4 2SFP 12p	CN28L3N06V	PAYGHU9HUUYA23	24/05/2025	25/05/2026
Aruba 6000 12G CL4 2SFP 24p	CN29L3L1TW	PAYGHU9HUUYA23	24/05/2025	25/05/2026

Product Description HPE ANW Central Sw CL1 Fnd 1y E-STU, UN ANY

Serial Number PRSW2541213615

SWITCH ARUBA	Núm. de sèrie	Núm. subscripció	Data inici llic.	Data finalització Contracte Vigent
JL357A Aruba 2540 48G	CN07JYL0LD	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026
JL357A Aruba 2540 48G	CN07JYL0MC	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026
JL357A Aruba 2540 48G	CN07JYL0W2	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026
JL356A Aruba 2540 24G	CN04JYK0Y7	EH46XTJ7ZFXFS6T3	10/11/2025	09/11/2026
JL356A Aruba 2540 24G	CN04JYK13P	EH46XTJ7ZFXFS6T3	10/11/2025	09/11/2026
J9774A Aruba 2530 8G	CN06FP5684	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026
J9774A Aruba 2530 8G	CN06FP56HV	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026
J9774A Aruba 2530 8G	CN06FP56HX	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

J9774A Aruba 2530 8G	CN06FP56P3	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026
J9774A Aruba 2530 8G	CN06FP56WQ	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026
J9773A Aruba 2530 24G	TW01FP45BL	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026
J9773A Aruba 2530 24G	TW03FP41M3	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026
J9773A Aruba 2530 24G	CN95FP42J5	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026
JL356A Aruba 2540 24G	CN0BJYL16L	ENAVW3KTEFNF6QTF	10/11/2025	09/11/2026

3.2 Gestió del Sip trunk

El que es vol contractar amb aquesta licitació és un Sip Trunk de 30 canals gestionat per l'empresa adjudicatària i realitzar la migració des de la situació actual, tal com es detalla a l'apartat 3.4 d'aquest PTT.

Situació actual:

Actualment l'Ajuntament té contractat un Sip Trunk de 24 canals mitjançant l'acord marc de Telecomunicacions de Localret.

A més a més es té contractat un sip trunk de backup al proveïdor de la centraleta 3CX.

3.3 Requisits i serveis imprescindibles per al sistema a mantenir

Allotjament del sistema 3CX Hosting cloud vPBX a AWS Espanya. (Amazon Espanya)
Bo de trucades 6000 minuts/mes a fix, zona 1, EUA.
Bo de trucades 6000 minuts/mes a mòbil nacional.
El Trunk SIP de l'operadora de telefonia ha de ser gestionat per l'empresa adjudicatària.
Backup de la centraleta diàriament a repositori de l'adjucatari.
Reposició de la centraleta en cas de caiguda en màxim una hora.
Configuracions de backup de sortida a Internet, mitjançant SBC, a router 4G.

Configuració de reports:

Mitjançant Reportes 2.0 de la 3CX es configurarà reports mensuals de les següents dades:

- Trucades a fixos nacionals i internacionals i minuts
- Trucades a mòbils nacionals i minuts
- Trucades rebudes per extensió

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació: 5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001 | Data document: 24/08/2026
Url de validació: https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

3.4 Descripció dels serveis a proporcionar

En particular, els licitadors han de proposar el següent

- Llicenciament de la solució actual: actualment disposem d'una plataforma 3CX llicenciada en la opció Pro de 24 trucades simultànies.

Caldrà una subscripció a llicències per a centraleta virtual 3CX Edició PRO, amb 32 trucades simultànies per a 121-192 usuaris/extensions.

- Servei de Connectivitat

A més de la centraleta, l'adjudicatari oferirà una tarifa o paquet de línies i minuts a fixes i mòbils. Com a mínim, s'oferiran 30 línies IP associades al telèfon de capçalera, 6000 minuts mensuals de trucades a telèfons fixos, nacionals i internacionals, i telèfons mòbils nacionals.

Aquest servei, s'entén com a preu unitari, i s'activarà i es desactivarà en el cas de necessitat del servei, i es facturarà en relació al temps activat i mensualment.

En cas d'activació del servei la facturació serà mensual.

- Servei de manteniment

El licitador haurà d'atendre totes les consultes relatives al manteniment i correcta operació de la centraleta, ja siguin incidències, canvis de configuració o formació d'usuaris.

La proposta inclourà materials, hores i desplaçaments sense càrrec. També s'inclou especialment la gestió d'incidències amb els operadors, de manera que l'ens públic tindrà un interlocutor únic en el licitador.

Com a mínim es podrà oferir 1 visita semestral de manteniment dels equips físics ubicats als diferents equipament municipals.

Obligació contractual essencial: L'empresa haurà de personar-se a les dependències municipals en cas d'incidència crítica, i s'estableix que ha d'estar present amb un temps no superior a 2 hores si remotament no ha pogut resoldre la incidència en el temps establert a SLA apartat 12 d'aquest plec.

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Abans de l'adjudicació (en el moment que se li requereixi la garantia definitiva) el licitador proposat haurà de presentar un compromís pel compliment de l'esmentada obligació contractual essencial.

4. RECURSOS HUMANS MÍNIMS DE L'EMPRESA LICITADORA

Es requerirà de l'empresa adjudicatària l'adscripció de personal amb les següents característiques tècniques:

- 1 Enginyer/a Certified Avanced a 3CX; amb la dedicació horària pròpia del volum del present contracte.
- 1 Tècnic/a Enginyer/a de Sistemes; amb la dedicació horària pròpia del volum del present contracte.

El tècnic/a assignat al contracte i que realitzarà les gestions online i a peu de camp tindrà la formació enginyer/a de sistemes, que podrà compartir rol amb l'enginyer/a Certified Avanced a 3CX.

En el cas que el professional de referència s'hagi de substituir per qualsevol motiu, el professional que el substitueix haurà de tenir les mateixes competències, formació, titulació i experiència. La substitució ha de ser comunicada prèviament i el responsable del contracte per part de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

5. REQUISITS EMPRESA LICITADORA.

5.1 Requisits imprescindibles empresa licitadora:

- Certificat Partner 3CX Gold.
- Certificat d'un tècnic en nòmina de l'empresa adjudicatària en:
  - Certified Avanced 3CX (certificat pel fabricant del programari)
  - Tècnic/a Enginyer/a de Sistemes
- Certificats de la ubicació a Europa dels CPDs.
- Certificat HPE Business Partner

5.2 Requeriments generals

Hi ha un conjunt de requeriments, vinculats no tant a les tecnologies sinó als serveis associats, que es detallen a continuació:

Actitud proactiva

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part de l'adjudicatari, és a dir, es desitja que l'operador dels sistemes i serveis sigui un veritable soci tecnològic. Això implica entre altres:

- Informar de nous serveis, sistemes, actualitzacions, etc. que poden ser d'interès en l'àmbit de l'ens públic.
- Facilitar els requeriments per la electrificació, comunicació entre sistemes, integracions o d'altres aspectes no contemplats en el present document que són requeriment per la posada en marxa dels elements i serveis contemplats.
- Accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu.
- Facilitar la informació necessària als responsables d'altres sistemes per a la resolució d'incidències en sistemes de tercers que interactuen amb el sistema subministrat.

Adequació permanent a les necessitats

L'Ajuntament de Castelló d'Empúries és un organisme dinàmic i això comporta, entre altres:

- L'obertura de nous centres, l'agrupació de centres dispersos en centres nous, les obres de remodelació, ...
- Actes no previstos amb necessitats de serveis de telecomunicacions.
- Situacions d'emergència que poden requerir necessitats addicionals de serveis.

Provisió dels serveis tipus "claus en mà"

Els preus proposats per a la provisió i posterior gestió dels sistemes i serveis sol·licitats han d'incloure tots els possibles elements de cost associats a la implantació i explotació.

És a dir, l'Ajuntament de Castelló d'Empúries no assumirà cap altre cost associat a la implantació dels serveis contractats, a banda dels especificats en les seves propostes.

D'altra banda, l'Ajuntament no preveu cap tipus de dedicació per part del personal de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, en tasques associades al servei de manteniment.

6. CONTINGUT DE LES OFERTES

Una proposta tècnica que contempli:

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- Pla d'implantació
- Pla de manteniment
- Proposta de Pla de Contingència tenint present la informació dels apartats 2 i 3 d'aquest PTT. Previ a la presentació del Certificat d'entrega d'aquest contracte per part de l'empresa adjudicada, aquesta presentarà el Pla de contingència definitiu.
- Pla de devolució del servei

Per a facilitar aquesta valoració, es proposen uns requeriments mínims i es demana si aquests es compleixen o no, essent desestimada la proposta que no en compleixi algun.

Per a evitar que un licitador pugui donar una resposta afirmativa d'un aspecte que realment no tingui incorporat al seu producte o servei, i que pugui donar lloc a conflicte posterior, es demana als licitadors que indiquin:

- ✓ una referència del territori nacional amb el mateix equipament on tinguin funcionant aquesta prestació
- ✓ o la descripció de la funcionalitat amb captures de pantalla i la demostració clara del compliment de l'especificació.

A l'apartat 7 d'aquest Plec es relacionen els requeriments que es compleixen o no i la justificació tècnica, que haurà d'ésser totalment entenedora i auto-continguda - no remetran a altra informació que la que pròpiament facilitin o aportin-. No es comprovarà el compliment de cap requisit amb documentació existent als websites de fabricants, etc. si aquesta informació no és a l'oferta no es considerarà que compleix.

Es proporciona el full de càlcul tipus Excel Annex 1 amb cada prestació, on cal respondre si es compleix o no, i indicar la ubicació de l'annex amb la justificació, no admetent un mateix annex per a dos ítems diferents.

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.1.	Prestació "A"	X		Annex 1 terminals telefònics estàndard

7. REQUERIMENTS DE L'EQUIPAMENT ELECTRÒNIC DE TELEFONIA

Per a una correcta anàlisi dels equips a oferir per part dels licitadors, volem posar de relleu els aspectes i requeriments a tenir en compte a l'hora de que els licitadors realitzin la seva proposta tècnica.

Per als dispositius subministrats en la proposta, cal determinar:

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- Operadora sota PC o telèfon especial, que ha de disposar de les següents prestacions:
  - Almenys 4 línies.
  - Mòduls d'expansió / botoneres o supervisió en pantalla de les extensions.
  - 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.
  - Senyalització d'alarmes.
  - Programació de paràmetres bàsics.
  - Servei nocturn.
  - Possibilitat de connexió d'auriculars, excepte en el cas d'operadora sota PC on es subministraran els auriculars

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.1.	Terminal d'Operadora			

- Els terminals telefònics estàndard han de disposar les següents prestacions de funcionament bàsic:

  - Display alfanumèric.
  - Identificació de número trucant (intern/extern).
  - Mans lliures.
  - Conferència interna.
  - Desviament i transferència de trucades (extensió, fixa i mòbil) fix i temporitzat.
  - Captura de trucades d'extensió i grup d'extensions.
  - Retrucada automàtica.
  - Trucada en espera i consulta de trucada en espera.
  - Segueix-me (extensions internes i servidor).
  - No molestar.
  - Inclusió.
  - Espera sobre ocupat.
  - Conferència a tres amb interlocutors interns i externs.
  - Facilitat de configuració de grups mixtos (extensions IP/Digitals, analògics, etc.).
  - Marcació abreujada (individual i grup d'extensions).
  - Indicació de trucades i missatges en espera.
  - Sensor de proximitat per canviar l'estat de la pantalla
  - Possibilitat de convertir en terminal WiFi a través d'un dongle USB
  - Càrrec de trucades per projecte o usuari mitjançant codi.

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- Bloqueig electrònic.

Han de ser models iguals o que substitueixin els actuals terminals operatius en el sistema per raons de fi de fabricació i/o suport, amb l'objectiu d'unificar i facilitar la gestió i manteniment.

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.2.	Terminal Estàndard			

- Addicionalment els terminals telefònics estàndard han d'incorporar a nivell IP:
  - Suport dels estàndards del sistema centralitzat.
  - Interfície Ethernet IP 10/100/1000 Mbps i connector RJ-45.
  - Switch integrat per a connexió a PC.
  - Suport dels estàndards 802.3, 803.3u, 802.1p/Q.
  - PoE: 802.3af.
  - Protocol DHCP, SNMP i TCP/IP.
  - Compressió: G.711, G.723 i G729.

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.3.	Terminals basats en IP			

- Els terminals telefònics estàndard han d'ésser compatibles amb l'estàndard de comunicacions de veu sobre IP amb el protocol SIP (Protocol d'inici de sessió). No s'admetran dispositius que, independentment dels protocols emprats, siguin d'ús exclusiu pels sistemes de comunicacions de veu d'un fabricant en concret.

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.4.	Terminals SIP compatibles			

- Els terminals han de poder incorporar en el seu firmware un certificat electrònic que els permeti estar ubicats fora de la MAN de l'ens públic i registrar-se contra la central telefònica de manera segura

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.5.	Terminals amb certificat electrònic			

- Diferenciació de timbre depenent de trucada externa o extensió interna.

Id	Nom	Si	No	Captures de pantalla de la configuració d'aquesta prestació
1.6.	Diferenciació de timbre			

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- Almenys 8 tecles de supervisió extensions, per a la coordinació dins de cada centre / departament. Aquestes tecles han de tenir un estat diferent (color o intermitència) diferent en cas d'extensió lliure / ocupada / sonant en almenys 3 colors diferents per incloure l'estat de comunicacions unificades de l'usuari.

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.7.	Tecles de supervisió			

- Els terminals inalàmbrics han de disposar les següents prestacions de funcionament bàsic:

  - Display alfanumèric.
  - Identificació de número trucant (intern/extern).
  - Mans lliures.
  - Prestacions IP:
    - Compatibilitat SIP.
    - Suport dels estàndards 802.3, 803.3u, 802.1p/Q.
    - Compressió: G.711, G.723 i G729.

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.8.	Terminals inalàmbrics			

- Auriculars:
  - Auriculars monoaurals sense fils.
  - 10 metres de cobertura entre la base i l'auricular
  - Incorporar despenjador automàtic de manera que es pugui despenjar polsant una tecla de l'auricular
  - Subjecció amb diadema o per darrere l'orella
  - Autonomia de l'auricular superior a 5 hores

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.9.	Auriculars			

- Marcació per nom, disposant d'agenda corporativa integrada de la totalitat d'operadores i dels telèfons IP o digitals. El terminal ha de poder marcar el nom o una part del nom i han d'aparèixer en pantalla les coincidències, que podrà escollir per marcar-les. Aquesta agenda haurà d'ésser capaç de cercar les dades a:

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- Directori lleuger tipus LDAP (Lightweight Directory Access Protocol),
- Directori de la pròpia central telefònica
- Servidor web que proporcionarà el licitador per a la recerca i selecció dels usuaris corporatius

Id	Nom	Si	No	Captures de pantalla de la configuració i operació d'aquesta prestació, per les tres casuístiques presentades
2.0.	Agenda corporativa			

- Allotjament del sistema 3CX Hosting cloud vPBX a AWS Espanya.

Id	Nom	Si	No	Hosting cloud vPBX a AWS Espanya
2.1.	Hosting cloud vPBX a AWS Espanya			

- Configuracions de sortida a Internet mitjançant SBC.

Id	Nom	Si	No	Sortida Vlan telefonia per SBC
2.2.	Sortida per SBC			

- Permetre la incorporació de funcionalitats basades en Intel·ligència Artificial (IA), com ara l'automatització de l'atenció telefònica, assistents virtuals, anàlisi de converses, transcripció automàtica de trucades o eines de suport als agents.
  Ha de permetre la integració present o futura dels mòduls d'IA mitjançant APIs o mecanismes estàndard d'interoperabilitat.

Id	Nom	Si	No	Incorporació de funcionalitats basades en Intel·ligència Artificial (IA)
2.3.	Implementar IA			

<u>Servei de connectivitat</u>

- SIP Trunk: Cal proporcionar durant tot el període del contracte un troncal SIP, que permeti derivar totes les entrades i realitzar trucades sortints.

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació: 5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001 | Data document: 24/08/2026
Url de validació: https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

- La seva capacitat no serà inferior a 30 canals.

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
3.0.	SIP Trunk			

- Configuració de Troncal Fix
  Cal incloure les tasques de configuració de la programació del troncal de telefonia fixa, amb els números directes encaminats a serveis.

Id	Nom	Si	No	Referència de muntatge realitzat on estan integrades les extensions fixes.
3.1.	Configuració SIP Trunk			

<u>Les tasques d'implantació han d'incloure:</u>

- Equip de treball proposat

Id	Nom	Si	No	Detall de l'equip de treball amb nom, formació i experiència
4.0.	Equip de Treball			

- Es realitzarà una proposta de posta en marxa formal que inclourà com a mínim:
  - Diagrama de Gantt amb les tasques.
  - Proposta de muntatge en paral·lel
  - Proposta de migració per a minimitzar l'impacte als usuaris.

Id	Nom	Si	No	Detalls
4.1.	Pla d'Implantació			Es realitzarà una proposta de posta en marxa

- Servei d'auto-provisió que sigui capaç de, al connectar un telèfon amb DHCP gestionar tota la seva configuració, en particular:
  - Configuració per nivells, on es determinen uns paràmetres globals, després les particularitats de cada departament (que tenen prioritat sobre els globals), i finalment les particularitats individuals (que tenen prioritat sobre els departamentals)
  - Registre del servidor de comunicacions
  - Ubicació del directori d'Agenda
  - Tecles programables
  - Timbres i configuració de captura de trucades
  - Imatge de fons de la pantalla, que serà la imatge corporativa de l'ens públic, però a través del servidor d'auto-provisió es podran posar pantalles de fons dels telèfons amb missatges periòdics (anuncis, el "dia de la dona", el "dia dels nens", etc)

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació: 5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001 — Data document: 24/08/2026
Url de validació: https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Id	Nom	Si	No	Referència de muntatge realitzat on es publiquen les imatges en pantalla i fotografies dels telèfons amb la publicitat
4.2.	Auto-Provisió			

- Es realitzarà un Pla de devolució de Servei al finalitzar el període on s'inclouran les tasques següents:
  - Proporcionar les còpies del programari operatiu
  - Proporcionar els esquemes de xarxa i configuració
  - Proporcionar formació d'almenys 1 jornada als tècnics de l'ens públic o a les persones que aquests designin sobre el funcionament i particularitats del sistema

Id	Nom	Si	No	Detalls
4.3.	Pla de devolució del servei			Es realitzarà un pla de devolució del servei

Serveis de Manteniment

El Pla de Manteniment ha d'incloure,

- SLA (Service Level Agreement), per incomunicats, considerant com a tals quan fallen les operadores generals o d'un departament, més del 50% dels telèfons d'una seu aturats o un enllaç principal caigut, temps de resposta de 0,25 hores i resolució en 4 hores (sempre que sigui una incidència del proveïdor)

Id	Nom	Si	No	Detalls
5.0.	SLA Incomunicat			% de penalització factura mensual per cada incompliment (Crítica)

- SLA (Service Level Agreement), per avaries generals o servei degradat, considerant com a tals la resta d'incidències, temps de resposta de 0,5 hores i resolució en 8 hores (sempre que sigui una incidència del proveïdor)

Id	Nom	Si	No	Detalls
5.1.	SLA Avaria (servei degradat)			% de penalització factura mensual per cada incompliment (Greu)

- SLA (Service Level Agreement), per canvis i modificacions de configuració, temps de resposta de 8 hores i resolució en 2 dies laborables (sempre que sigui una incidència del proveïdor)

Id	Nom	Si	No	Detalls

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació: 5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001 | Data document: 24/08/2026
Url de validació: https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

5.2.	SLA MAC (Moves Adds Changes)			% de penalització factura mensual per cada incompliment (lleu)

- SLA, es realitzarà un Manteniment Preventiu amb una revisió mínima semestral on es realitzaran les següents tasques:

  - Backup de tota la configuració
  - Proves de redundància
  - Connexió VPN Fortinet a la xarxa municipal.
  - Actualització dels esquemes de tot l'equipament
  - Entrega de la documentació corresponen a les tasques realitzades i els resultats obtinguts.

Id	Nom	Si	No	Referència de muntatge realitzat on es fa un manteniment preventiu de la centraleta. Referència a la configuració de la VPN i del programari de monitoratge. Presentació d'Informes corresponents.
5.3.	SLA Manteniment preventiu			% de penalització factura mensual per cada incompliment (Lleu)

- Distància física del licitador. Es demana que el licitador tingui una seu física (seu social o delegació) pròpia a menys de 200 km de l'Ajuntament, amb el que es pot garantir un temps de resposta presencial raonable (inferior a 2h). Apartat 3.4 PTT

Id	Nom	Si	No	Detalls
5.4	Distància física del servei			Adjuntar document (contracte de lloguer, compra o document oficial de la seu social)

- L'horari de cobertura del servei serà cobertura en 8x5 (centres normals), 14x7 (pavelló, museu Cúria - Presó), 24x7 (policia) sense cap sobrecost.

Id	Nom	Si	No	Detalls
5.5.	Cobertura horària			Es proporcionen les cobertures de 24x7, 14x7 i 8x5 segons el centre. Telèfon urgències.

- Es proporcionarà una eina de ticketing via web que:
  - Permeti introduir les incidències
  - Permeti extreure informes periòdics amb el grau de compliment dels SLA i el nombre d'incidències ateses.
  - Compleixi amb els estàndards de ITIL

Signatura 1 de 1
MARGARIDA PLANAS
24/08/2026
Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001 Data document: 24/08/2026
Url de validació https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Id	Nom	Si	No	Captures de pantalla de l'eina existent on es vegi la introducció d'una incidència i l'elaboració dels informes
5.6.	Eina de ticketing			

- Es proporcionarà una configuració de reports mensuals de les següents dades:
  - Trucades a fixos nacionals i internacionals i minuts
  - Trucades a mòbils nacionals i minuts
  - Trucades rebudes per extensió

Id	Nom	Si	No	Generació de diferents reports mensuals
5.7.	Generació de reports			

- En el manteniment s'inclou especialment la gestió d'incidències amb els operadors, de manera que l'ens públic tindrà un interlocutor únic en el licitador.

Id	Nom	Si	No	Detalls
5.8.	Avaries d'Operador			S'inclou la gestió sense cost de les avaries amb l'operador

- Es realitzarà un Pla de Contingència, analitzant tots els equipaments que poden fallar i proposar alternatives o protocols d'actuació

Id	Nom	Si	No	Referència al sistema actual i de les configuracions ha realitzar - Pla de Contingència.
5.9.	Pla de Contingència			

- Monitorització ICMP i SNMP: Cal mantenir el programari de monitorització ICMP i SNMP, allotjada en equipaments del proveïdor, que permeti analitzar elements de la xarxa i determinar si es compleixen els requeriments per a una bona qualitat d'àudio en xarxes IP, que són

Paràmetre	***Audio Òptim***	*Audoi regular*
Network Round Trip Delay	*<150 ms*	*<400 ms*
Jitter	*<20 ms*	*<50 ms*
Packet Loss	*<1%*	*<3%*

Signatura 1 de 1
MARGARIDA PLANAS
24/08/2026
Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001 Data document: 24/08/2026
Url de validació https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Aquest programari no tindrà tampoc costos ni d'implantació ni de presa de mesures o supervisions de tants elements de xarxa con l'ens requereixi.

Id	Nom	Si	No	Referència de muntatge realitzat on hi ha aquesta monitorització i captures de pantalla d'aquest muntatge amb exemples
6.0.	Monitorització ICMP			

- Monitorització Netflow: Cal mantenir la eina de Monitorització de paquets NetFlow, allotjada en equipaments del proveïdor, on els elements de Routing i Switching de la xarxa podran enviar informació dels paquets que reben / envien, per permetre resoldre les avaries i determinar la saturació dels enllaços, tenint en compte que s'ocuparan uns 80 kbps d'ample de banda per conversa i que la saturació d'un enllaç probablement es deurà a altres tràfics.

Codificació / Compressió	***LAN, ample de banda a nivell IP (Kb/s)***	*LAN, a nivell Ethernet (Kb/s)*	*WAN, a nivell PPP (Kbps)*	*WAN, a nivell PPP amb "header compression" (Kb/s)*
G 723.1 (6,3 Kbps) with framing of 30 ms	*16,7*	*26,6*	*18,75*	*8,85*
G729A (8 Kbps) with framing of 30 ms	*18,2*	*28,1*	*20,3*	*10,4*
G729A (8 Kbps) with framing of 20 ms (default value)	*23,4*	*38,3*	*26,6*	*11,7*
G711A (64 Kbps) with framing of 30 ms	*72,9*	*83,8*	*75*	*65,1*
G711 (64 Kbps) with framing of 20 ms (default value)	***78,1***	*93*	*81,3*	*66,4*

Degut als alts volums de dades que origina la monitorització per flux (flows), el servidor d'aquesta monitorització ha d'estar dimensionat per una ràpida lectura dels discs en les consultes SQL (discos SSD), un gran emmagatzematge (> 2 TB) i un processador i memòria RAM que permetin realitzar consules i "drill downs" instantanis.

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació: 5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001 | Data document: 24/08/2026
Url de validació: https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Id	Nom	Si	No	Referència de muntatge realitzat on hi ha aquesta monitorització i captures de pantalla d'aquest muntatge amb exemples
6.1.	Monitorització NetFlow			

Eina d'inventari d'actius informàtics: Cal mantenir la eina de gestió d'inventari d'actius TIC (Tecnologies de la Informació i Comunicacions), allotjada en equipaments de l'adjudicatari, on es disposarà d'un inventari del elements de telefonia però que es pot ampliar a tots els elements els elements d'Infraestructures de l'Ajuntament, amb la seva descripció, número de sèrie, etc. i que podrà utilitzar l'Ajuntament a la seva disposició per a tots els equipaments municipals.

Id	Nom	Si	No	Detalls
6.2.	Eina d'Actius Informàtica			Explicació de l'eina

- **Eina de gestió de contrasenyes.** Cal mantenir la eina de gestió de contrasenyes, allotjada en el núvol, on es disposarà d'una gestió segura de les contrasenyes de tots els elements inclosos en el manteniment i que podrà utilitzar l'Ajuntament a la per a qualsevol altre equipament municipal.

Id	Nom	Si	No	Dtalls
6.3.	Eina de gestor de contrasenyes			Explicació de l'eina

- Panell de Control Unificat: Cal mantenir el panell de control allotjat en el núvol, accessible via web amb contrasenya, amb tots els accessos a les eines de gestió de la xarxa, en concret:
  - Accés a l'eina de monitorització SNMP
  - Accés a l'eina Netflow
  - Accés a la centraleta
  - Accés a l'eina d'inventari d'actius informàtics
  - Accés a l'eina de contrasenyes

Id	Nom	Si	No	Detalls
6.4.	Panell de control unificat			Captures de pantalla del panel

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

8. Millores

Es poden proposar les següents millores, es proporciona el full de càlcul tipus Excel Annex 2 amb cada prestació, on cal respondre si es compleix o no, i indicar la ubicació de l'annex amb la justificació, no admetent un mateix annex per a dos ítems diferents.

Id	Nom	Si	No	Id de document on es justifica
1.1.	Prestació "A"	X		Annex 1 terminals telefònics estàndard

- Es disposa d'un doble CPD redundat.

Id	Nom	Si	No	Doble CPD redundat
7.0.	Doble CPD redundat			

- Es disposa de CPD nivell Tier III redundant a CPD Tier III.

Id	Nom	Si	No	Doble CPD nivell Tier III
7.1.	Doble CPD nivell Tier III			

- Es disposa d'un Backup del CPD, reposició en 30 minuts màxim en cas de caiguda del principal.

Id	Nom	Si	No	Backup del CPD
7.2.	Backup del CPD			

- Es disposa d'un tècnic expert en seguretat informàtica i requeriments de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat), amb almenys una d'aquestes dues certificacions: CISSP (Certified Information Systems Security Professional d'ISC) o CISM (Certified Information Security Manager d'ISACA).

Id	Nom	Adjuntar certificat CISSP o CISM i document acreditatiu de la condició d'empleat del licitador.
7.3.	Certificacions i adaptació a l'ENS	

  - Servei de ciberseguretat

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació: 5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001 | Data document: 24/08/2026
Url de validació: https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Previ a la gestió del llicenciament i migracions, es realitzarà un anàlisi i recomanacions de millora de la seguretat de la centraleta. Això ho realitzarà un tècnic expert en seguretat informàtica i requeriments de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat), amb almenys una d'aquestes dues certificacions: CISSP (Certified Information Systems Security Professional d'ISC) o CISM (Certified Information Security Manager d'ISACA).

En el cas que l'adjudicatari hagi ofertat aquesta millora, haurà de presentar el document d'anàlisi i recomanacions en els següents 20 dies naturals a la formalització del contracte.

8. DESMUNTATGE I RETIRADA D'EQUIPS

El contractista es compromet a la retirar d'equips o materials si fos necessari.

Els equips o materials hauran de ser reciclats o destruïts d'acord amb la legislació vigent.

9. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Un cop formalitzat el contracte l'adjudicatari haurà de **presentar durant el primer mes de vigència del contracte i davant el responsable del contracte de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries un pla de projecte** que contempli un planning de temps detallat, instal·lació, configuració i posada en marxa, proves d'acceptació, migració, portabilitat.

Termini d'implantació i posada en marxa és de 2 mesos, on caldrà presentar la certificació, i caldrà proporcionar tota la documentació del sistema, configuracions instal·lades, claus d'accés i qualsevol documentació tècnica pertinent.

Durant l'execució del contracte del projecte es realitzaran totes les reunions presencials que sol·liciti L'Ajuntament de Castelló d'Empúries per al control del projecte, avaluant el correcte compliment de l'execució del mateix.

10. FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària realitzarà formacions als administradors del sistema.

Inclourà formació de les novetats que incorpora cada versió successiva i de les possibles millores que aquestes comportarien potencialment per a les necessitats de l'ens públic.

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Es realitzaran sessions formatives als administradors del sistema quan hi hagin actualitzacions de programari 3CX, i hauran de contemplar com a mínim:

- Equipament de Veu IP (VoIP) i les seves característiques més importants.
- Coneixement funcional general del nucli central de telefonia.
- Gestió i configuració d'extensions.
- Gestió d'alarmes.
- Gestió de la ratificació.
- Configuració de polítiques d'usuaris.
- Gestió del sistema de missatgeria unificada.
- Configuració de l'operadora automàtica.

11. MANTENIMENT

El licitador haurà d'atendre totes les consultes relatives al manteniment i correcta operació de la centraleta, ja siguin incidències, canvis de configuració o formació d'usuaris.

La proposta inclourà materials, hores i desplaçaments sense càrrec. També s'inclou especialment la gestió d'incidències amb els operadors, de manera que l'Ajuntament tindrà un únic interlocutor.

L'oferta explicitarà també el fluxograma d'accions individuals del procés, des de la notificació d'avaria fins al tancament de la incidència, incloent designació de responsables, canals de comunicació, fites, documentació generada o altres elements que s'estimi necessari.

Es valorarà amb interès la proposta de conservació actualitzada de les configuracions dels equips, de tal manera que la substitució d'un equip per un d'equivalent es realitzi amb la màxima eficiència. El licitador proposarà una estratègia de gestió de les mateixes amb l'objectiu de fer dels processos de manteniment un aspecte especialment àgil.

L'empresa de manteniment no només gestionarà les garanties i llicències amb els fabricants si no que serà responsable, en cas de necessitat de substitució d'equips, de la totalitat dels transports d'aquests, del substituït i substitut, tant si aquest és transitori com definitiu.

Manteniment preventiu

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Les empreses licitadores explicitaran les accions en aquest àmbit que sobre els equips i dispositius individuals o sobre el conjunt del sistema realitzaran, amb una periodicitat semestral.

Aquestes accions com a mínim inclouran:

- Revisió de funcionament en horari pactat amb l'Ajuntament.
- Fitxa d'historial de funcionament dels equips i dispositius, incloent el seu ús, i altres variables a proposar.

Manteniment correctiu

La proposta de manteniment correctiu haurà d'incloure els termes en els que aquesta es desenvoluparà en funció de la tipologia d'equip.

El servei de manteniment tindrà un temps de resposta que dependrà de la ubicació/servei. La cobertura horària es proporcionarà segons el centre i el seu horari laboral habitual que podrà ser de 24x7, 14x7 i 8x5, de dilluns a diumenge i festius, i amb inici d'intervenció com a màxim de 4 hores.

Manteniment de versions

El licitador haurà d'incloure en la seva oferta el manteniment durant el període de vigència del contracte de les diferents versions del firmware i altres softwares propis dels equips i dispositius tant de veu com de dades i instal·lar-les de manera programada si aquestes s'han demostrat estables, així com informar de les novetats que incorpora cada versió successiva i de les possibles millores que aquestes comportarien potencialment per a les necessitats de l'ens públic.

12. NIVELL DE SERVEI

Els licitadors incorporaran a la seva proposta tècnica l'acord de nivell de Servei (SLA) que es comprometen a realitzar. S'especificaran els temps de resposta i de resolució.

Nivell de criticitat de les incidències	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució	% de penalització factura mensual
1 (Crítica)	0,25 hores (15 minuts)	4 hores	10%
2 (Greu)	0,5 hores (30 minuts)	8 hores	5%

Signatura 1 de 1
MARGARIDA PLANAS
24/08/2026
Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001 Data document: 24/08/2026
Url de validació https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

3 (Lleu)	8 hores	48 hores	2%

Critica, caiguda total o parcial del Servei
Caiguda total de la centraleta o impossibilitat generalitzada d'emetre o rebre trucades.

Greu, incidència que impedeixi a una part del Servei treballar.
Degradació significativa del servei que afecti una part dels usuaris o funcionalitats essencials.

Lleu, qualsevol incidència que no sigui crítica greu.
Incidències que no impedeixin la prestació principal del servei i disposin d'alternatives temporals de funcionament.

En el supòsit d'una incidència i no complir amb el nivell de servei, el licitador incorrerà en una penalització que s'aplicarà la penalitat corresponent al nivell d'incidència afectat, d'acord amb la taula anterior i s'aplicarà a la factura del mes en curs o de la quantitat corresponent en cas que el pagament sigui fraccionat d'una altra manera.

Les penalitats seran acumulables per les diferents incidències produïdes durant el període de facturació; amb un límit màxim del 20% de la facturació mensual del servei.

Qualsevol incidència de manteniment correctiu que es derivi d'una altra incidència prèvia o bé de la implantació d'un manteniment evolutiu, serà resolta per part de l'adjudicatari sense cap cost econòmic per a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

13. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

El contractista es compromet a mantenir confidencialitat sobre les informacions que rebi de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries i en tant de tot allò del que tingui coneixement i que derivi de les consultes plantejades, d'acord amb establert al Plec de Clàusules tant Administratives com Tècniques.

14. RESPONSABILITATS DEL CONTRACTISTA

El contractista respon de l'adequació a dret, exactitud i bona execució dels documents i informes que hagi de preparar i/o presentar.

El contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs efectuats i de les prestacions i serveis realitzats, així com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

L'incompliment de les obligacions d'aquest contracte pot comportar l'assumpció de responsabilitats derivades de les infraccions d'aquests deures, podent la Societat exigir al contractista el rescabalament dels danys i perjudicis que el citat incompliment els hagi causat.

El contractista ha d'executar el contracte al seu risc i ventura i està obligat a indemnitzar els danys i perjudicis que es causin a terceres persones com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

El contractista és responsable dels accidents, danys i perjudicis que es puguin ocasionar a les instal·lacions la Societat, amb motiu de la realització dels treballs que exigeix aquest contracte, i que siguin responsabilitat del contractista.

El contractista ha de tenir contractada una pòlissa de responsabilitat civil d'acord amb les especificacions del PCAP a l'efecte de cobrir les possibles responsabilitats derivades de l'execució del contracte, amb el compromís de renovació o pròrroga que garanteixi el manteniment de la cobertura durant tot el període d'execució del contracte.

El contractista és responsable que les tasques i condicions tècniques objecte del contracte es realitzin correctament i mitjançant personal responsable i preparat per a la realització dels treballs inclosos al contracte.

Castelló d'Empúries, a la data de la signatura electrònica

Signatura 1 de 1 | MARGARIDA PLANAS | 24/08/2026 | Tècnica M.A.E. Àrea TIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	5649707baece47a5a49e5f2e21df78b3001	Data document: 24/08/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	