

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE COMUNICACIONS DE TELEFONIA MÒBIL DE VEU I DADES DE LA FUNDACIÓ i2CAT

1. Introducció

El servei de comunicacions de telefonia mòbil de veu i dades es contractarà en un sol lot. A continuació es descriuen la situació actual i els requeriments tècnics dels diferents serveis que formen part del contracte.

2. Telefonia Mòbil Només de Veu amb Numeració Fixa

2.1 Situació actual

Actualment la Fundació i2CAT disposa de 9 línies mòbils només de veu amb numeració fixa, quatre de les quals tenen associades serveis de centraleta virtual (captació de trucades, salt de trucades entre línies, etc.). Per gestionar aquestes 9 línies, la Fundació i2CAT disposa de 9 terminals, en les seves oficines de l'edifici Nexus I al Campus Nord de la UPC (c/ Gran Capità 2-4, CP 08034 Barcelona). Aquests terminals són dels següents models:

- 3 terminals Model ORANGE Gama 800 (BPA F800)
- 5 terminals Model ORANGE Gama 501 (BPA F600)
- 1 terminal Model ORANGE Gama 702 (BPA F700)

Totes les línies disposen de 3.000 minuts al mes de trucades a números fixos i mòbils nacionals. Actualment totes les línies les gestiona Orange.

2.2 Requeriments tècnics del servei

2.2.1 Portabilitat

Caldrà conservar la numeració actual de totes les línies en funcionament de telefonia mòbil només de veu amb numeració fixa de la Fundació i2CAT. Per tant, si canvia l'operador, el nou adjudicatari s'haurà de fer càrrec dels tràmits i despeses que comporti la portabilitat de les línies, ajustant-se a la normativa aplicable.

L'adjudicatari estarà obligat a utilitzar tecnologies i sistemes associats que no dificultin o impedeixin a un operador futur la connexió a la xarxa de telefonia i la gestió del sistema.

2.2.2 Abast del servei

El servei contractat de telefonia mòbil només de veu amb numeració fixa inclou les 9 línies mencionades anteriorment (apartat 2.1), i no inclou l'accés a Internet. L'adjudicatari haurà de vetllar pel bon funcionament de les línies que utilitzi. S'ha de poder continuar gestionant les trucades tal i com es fa ara, es a dir, s'ha de permetre la identificació de trucades, trucada en espera, desviaments, retenció i transferència de trucades mitjançant el servei de centraleta virtual associat a 4 de les 9 línies. També s'ha de poder restringir trucades si fos necessari. Els licitadors han de proporcionar una explicació de les funcionalitats que incorpora el servei de centraleta virtual.

2.2.3 Servei d'assistència tècnica

L'adjudicatari s'haurà d'encarregar del bon funcionament de les línies de telefonia mòbil només de veu amb numeració fixa, intentant minimitzar el temps durant el qual les línies estiguin inoperatives i aportant solucions addicionals en cas que l'avaria no estigui solucionada en 24 hores.

2.2.4 Servei de Soft Phone

L'adjudicatari haurà de proporcionar un servei de soft phone sense número directe, que permeti realitzar trucades a fixos i mòbils nacionals tarificades mitjançant una tarifa plana.

3. Telefonia Mòbil de Veu i Dades

3.1 Situació actual

Quant a la telefonia mòbil de veu i dades, en l'actualitat la Fundació disposa 60 línies. Aquestes línies de veu i dades tenen 3000 minuts al mes de trucades de veu a fixos i mòbils nacionals i internacionals a la zona 1 Europea. Les 60 línies tenen 2 GB de dades al mes. La Fundació també disposa d'una bossa de 150 GB de dades al mes extra, compartides entre totes les línies. Totes les línies les gestiona Orange.

3.2 Requeriments tècnics del servei

3.2.1 Portabilitat

Caldrà conservar la numeració actual de totes les línies actuals de telefonia mòbil de veu i dades de la Fundació i2CAT. Per tant, si canvia l'operador, el nou adjudicatari s'haurà de fer càrrec dels tràmits i despeses que comporti la portabilitat de les línies, ajustant-se a la normativa aplicable.

En cas que s'hagi de realitzar alguna portabilitat, s'haurà de minimitzar el temps durant el qual la línia estarà sense servei, temps que no podrà superar les 8 hores i s'efectuarà preferiblement a la nit.

Si durant la vigència del contracte la Fundació i2CAT requerís fer la portabilitat de nous números de telèfon, l'adjudicatari s'haurà de responsabilitzar de tots els tràmits necessaris per fer-la efectiva. Aquests tràmits no podran suposar cap cost per a la Fundació i2CAT. S'haurà de deshabilitar de la línia qualsevol servei activat, previ a la portabilitat, l'ús del qual suposi un cost no contractat per la Fundació i2CAT.

3.2.2 Serveis de veu i dades

L'operador ha d'incloure en la seva oferta una solució de tarifes planes de veu i dades per a cada una de les línies actives, que inclourà el subministrament de les corresponents targetes SIM, MicroSim o NanoSim.

A l'oferta s'hi hauran de detallar tots els conceptes que es trobin inclosos en el preu ofert. No hi haurà càrrecs addicionals en funció del terminal que s'utilitzi.

També s'hauran de definir en l'oferta les tarifes que s'aplicaran en les trucades internacionals i en les trucades en itinerància.

A més, els licitadors hauran d'especificar en la seva proposta aquells serveis no previstos en les tarifes planes que podrien ser objecte de càrrecs addicionals, o que incorporin prestacions superiors a les requerides sense increment sobre la tarifa oferta.

La Fundació i2CAT necessita 70 línies amb una tarifa plana de 3.000 minuts de trucades de veu mensuals a telèfons fixos i mòbils nacionals i en roaming des de la zona 1.

Quant a les dades, la Fundació i2CAT desitja mantenir les característiques del servei actual, amb 2 GB de dades al mes dedicats a cada línia més una bossa de 150 GB de dades mensuals que es pugui compartir entre tots els terminals. Quan el consum de dades mensual arribi al 90% dels 150 GB, l'operador ha d'emetre un avís i permetre a la Fundació i2CAT contractar un volum extra de dades per aquell mes. L'accés a les xarxes de dades s'ha de poder fer utilitzant tecnologies 4G i 5G.

Més endavant, si les necessitats de la Fundació i2CAT ho requereixen, es podrà donar d'alta altres línies de veu i dades.

S'han de poder assignar perfils i controls als usuaris, així com polítiques de restriccions i de control de la despesa. També s'ha de poder desactivar el servei de dictat per SMS. El licitador en la seva oferta haurà de detallar quin sistema de gestió s'utilitzarà per fer aquest control.

L'operador haurà d'indicar el preu de les trucades de veu a qualsevol tipus de destinació (que no estigui inclosa en la tarifa plana del servei de veu). Així mateix, haurà d'indicar com es facturarà o si variarà la velocitat o les característiques del servei de dades un cop superats els límits de les tarifes.

Els abonaments de dades en itinerància es contractaran només quan siguin necessaris. S'haurà d'adjuntar a l'oferta un document on s'indiqui les diferents zones i els països que estan inclosos en cada zona.

3.2.3 Terminals mòbils

Els licitadors hauran de presentar un catàleg amb diferents tipus de terminals que hauran de ser lliures. El catàleg haurà d'incloure, com a mínim, un model de terminal de cadascuna de les classes següents:

1. **Terminals 5G de gama avançada.** 8 GB RAM, 256 GB ROM, processador Snapdragon 8 Gen 1 o equivalent, connectivitat 5G NSA i SA, 4G, WiFi 6, NFC i Bluetooth 5, Càmera 64 MP, Bateria 4500 mAh, Android 12, pantalla de 6", resolució QHD.
2. **Terminals 5G de gama mitja.** 6 GB RAM, 128 GB ROM, processador Snapdragon 865 o equivalent, connectivitat 5G NSA i SA, 4G, WiFi 6, NFC i Bluetooth 5, Càmera 40 MP, Bateria 4500 mAh, Android 11, pantalla de 5.5", resolució FHD+.
3. **Terminals 5G de gama bàsica.** 4 GB RAM, 64 GB ROM, processador Dimensity 700 o equivalent, connectivitat 5G NSA i SA, 4G, WiFi 6, NFC i Bluetooth 5, Càmera 32 MP, Bateria 4500 mAh, Android 11, pantalla de 5.5", resolució FHD+.

Es preveu que la Fundació i2CAT necessitarà 7 terminals 5G de gama avançada, 20 terminals 5G de gama mitja i 8 terminals 5G bàsics (35 terminals en total). Si algun dels models no té exactament les característiques demanades també es poden oferir característiques superiors.

En el catàleg de terminals, o en documents adjunts, s'haurà d'indicar la marca, model, dimensions, pes, processador, memòria RAM, bateria, memòria d'emmagatzematge i sistema operatiu. Si el terminal es pot adquirir amb punts també s'haurà d'indicar el nombre de punts necessaris.

Malgrat que no és un element imprescindible de la oferta, els operadors que permetin finançar la compra de terminals a 24 mesos sense interessos podran optar a millorar la valoració de la seva proposta, tal com es detalla en l'apartat on s'expliquen els criteris d'adjudicació del contracte en el plec de clàusules administratives particulars (annex 3).

3.2.4 Serveis d'assistència tècnica

L'adjudicatari ha de disposar d'un servei d'assistència tècnica de postvenda dels telèfons mòbils que subministri a la Fundació i2CAT durant la vigència del contracte, que prevegi la reparació o la substitució del mòbil avariats de forma gratuïta.

La recollida i el lliurament dels aparells s'haurà de fer a les dependències de la Fundació i2CAT. Els terminals reparats han de ser plenament funcionals i, en cas de no ser-ho, la Fundació i2CAT podrà demanar-ne la substitució.

Els licitadors hauran d'indicar els terminis de recollida i de reparació dels terminals.

3.2.5 Cobertura de telefonia mòbil

Els licitadors han de garantir una bona cobertura a tot el territori nacional, la qual cosa han d'acreditar aportant informació de la cobertura que ofereixen i mapes de cobertura en format electrònic. S'ha d'indicar també si aquesta es proporciona amb infraestructura pròpia o aliena. S'ha de garantir un 98% de cobertura a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Han de presentar la documentació següent:

- Cobertura radioelèctrica actual GSM a les bandes de 900 i 1800 MHz.
- Cobertura i dimensionament actual de servei GPRS, EDGE, UMTS, HSPA i 4G.
- Cobertura i dimensionament actual i previst per al servei 5G.

Cal assegurar la cobertura del 100% a les oficines de la Fundació i2CAT de l'Edifici Nexus I a Barcelona. Aquesta obligació té caràcter essencial, de manera que si no es compleix amb la cobertura garantida es podrà rescindir el contracte.

3.2.6 Número de telèfon virtual (opcional)

Possibilitat de tenir dos números de telèfon en la mateixa SIM, per tal de que els empleats de la Fundació i2CAT puguin separar els seus contactes laborals dels personals en el mateix telèfon, sense necessitat que el terminal hagi d'oferir SIM dual. Els empleats que gaudeixin d'aquest servei han de poder optar a la portabilitat dels seus números particulars sense cap cost addicional.

Els licitadors que incloguin aquest servei en la seva oferta podran optar a millorar la valoració de la seva proposta, tal com es detalla en l'apartat on s'expliquen els criteris d'adjudicació del contracte en el plec de clàusules administratives particulars (annex 3).

4. Clàusules comunes

4.1 Sistema de Gestió

L'operadora haurà de posar a la disposició de la Fundació i2CAT un sistema de gestió que permeti, a través d'Internet i sense cap cost afegit, les següents operacions:

- En la telefonia mòbil de veu i dades, definir perfils, restringint tipus de comunicacions i números de destinació, així com establir límits de consums de dades en roaming.
- En la telefonia mòbil només de veu amb numeració fixa, obtenir informació de consum, detallat per línia, i consultar i analitzar la informació del consum en format electrònic per fer estudis de l'evolució del consum.

En qualsevol cas, la Fundació i2CAT ha de poder realitzar gestions i sol·licituds tant per correu electrònic com telefònicament.

4.2 Altes i baixes de línies

Qualsevol línia de telefonia fixa o mòbil que es doni d'alta posteriorment a l'inici de la vigència del contracte es podrà donar de baixa sense que això comporti un increment de les tarifes.

Així mateix també es poden donar de baixa fins a un 20% de les línies inicials sense que això comporti un increment de les tarifes.

4.3 Qualitat de servei

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema per a poder registrar les peticions de la Fundació i2CAT referents a altes i baixes de línies, peticions de nous terminals, problemes en la gestió o operació del servei, i altres incidències que es puguin produir durant la duració del contracte. El sistema ha de poder medir el temps de resposta i el temps de resolució de la petició. L'empresa adjudicatària ha de complir amb les següents mètriques de qualitat de servei:

- Temps de resposta. És el temps que es triga a donar una primera resposta a la petició, proporcionant una estimació del que es trigarà a resoldre-la i demanant més informació si és imprescindible per a la resolució de la petició. El temps màxim de resposta serà de 2 dies hàbils.
- Temps de resolució. És el temps que es triga a resoldre la petició. El temps màxim serà de 4 dies hàbils a partir de que s'hagi donat la resposta i l'empresa adjudicatària tingui tota la informació necessària de la Fundació i2CAT per a resoldre la petició.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir una actitud proactiva, informant a la Fundació i2CAT de nous serveis i productes que li puguin ser d'interès i col·laborant en la resolució de qualsevol problema que afecti a la prestació del servei telefònic.

4.4 Implantació

L'adjudicatari ha de fer una proposta d'implantació i migració, indicant les tasques que s'han de realitzar, els materials i un calendari detallat. La implantació no pot comportar una pèrdua del servei en horari laboral.

4.5 Sostenibilitat

L'adjudicatari ha d'oferir un servei de recollida d'equips obsolets i ha de trobar la millor manera de reutilitzar-los. Si no és possible la reutilització, s'hauran de portar a plantes de tractament específic.

4.6 Facturació

La facturació es farà mensualment en base a les línies actives, els consums realitzats i els serveis addicionals contractats. El preu de licitació té caràcter màxim, estimatiu i no vinculant de la que serà la facturació real.

A les factures s'ha d'incloure el detall de les trucades, que ha de contenir, com a mínim, les següents dades: data i hora de la trucada, origen, destinació, durada i tipus de trucada, detallant, si és possible, si les trucades nacionals són metropolitanes, provincials o interprovincials.

També s'ha d'incloure el detall del consum de dades realitzat per cada terminal mòbil de veu i dades, així com si aquest consum s'ha realitzat en roaming.

4.7 Ofertes per a línies personals a empleats

Es valorarà positivament que el licitador ofereixi un catàleg d'ofertes i promocions exclusives per als empleats de la Fundació i2CAT. Exemples d'aquests beneficis poden ser: plans de preus amb 5G, catàlegs de terminals actualitzats mensualment, millores en les condicions de finançament de terminals, possibilitat de contractar varies línies sota el mateix contracte, descomptes i promocions puntuals, o altres de similars.

L'oferiment d'aquest servei és opcional, però els licitadors que l'incloguin en la seva oferta podran optar a millorar la valoració de la seva proposta, tal com es detalla en l'apartat on s'expliquen els criteris d'adjudicació del contracte en el plec de clàusules administratives particulars (annex 3).

4.8 Data d'inici

La data d'inici del contracte és el dia 14 d'octubre de 2022.

Barcelona, 31 d'agost de 2022

l'Òrgan de contractació

Sr. Josep Paradells Aspas
Director

Sr. Joan Manel Martín Almansa
Director Executiu