

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 10 línies mòbils només de veu amb numeració fixa, quatre de les quals tenen associats serveis de centraleta virtual (captació de trucades, salt de trucades entre línies, etc.). Per gestionar aquestes 10 línies, la Fundació i2CAT disposa de 10 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)
- 6 terminals Model ORANGE Gama 501 (BPA F600)
- 1 terminal Model ORANGE Gama 702 (BPA F700)

Totes les línies disposen de trucades il·limitades a números fixos i mòbils nacionals, així com SMS il·limitats. 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 10 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 10 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 33 línies. Aquestes línies de veu i dades tenen trucades de veu il·limitades i SMS a fixos i mòbils nacionals i internacionals a la zona 1 Europea. 4 de les 33 línies tenen 12 GB de dades al mes, 6 de les 33 línies tenen 5 GB i la resta (23 línies) tenen 2 GB de dades al mes. 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 35 línies amb una tarifa plana de veu de com a mínim 1.000 minuts mensuals a telèfons fixos i mòbils nacionals i fixos i mòbils de la zona 1 (on el roaming està integrat).

Quant a les dades, la Fundació i2CAT desitja contractar una bossa de 150 GB de dades mensuals que es pugui compartir amb 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 (nacionals a fixos i a mòbils) un cop superats els límits de les tarifes planes o que no estan incloses dins d'aquestes. 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 Avançats.** 8 GB RAM, 256 GB ROM, processador Snapdragon 865, connectivitat 5G NSA i SA, 4G, WiFi, NFC i Bluetooth, Càmera 64 MP, Bateria 4500 mAh, Android 10, pantalla de 6", resolució QHD.
2. **Terminals 5G Bàsics.** 6 GB RAM, 128 GB ROM, processador Snapdragon 765, connectivitat 5G NSA i SA, 4G, WiFi, NFC i Bluetooth, Càmera 32 MP, Bateria 4000 mAh, Android 9, pantalla de 5.5", resolució 1080x2340.
3. **Terminals 4G Avançats.** 6 GB RAM, 128 GB ROM, processador 8 nuclis a 2 GHz, connectivitat 4G, WiFi, NFC i Bluetooth 5, Càmera 48 MP, Bateria 4000 mAh, Android 9, pantalla de 5.5", resolució 1080x2340.
4. **Terminals 4G Bàsics.** 3 GB RAM, 32 GB ROM, processador 8 nuclis a 1.6 GHz, connectivitat 4G, WiFi, NFC i Bluetooth 5, Càmera 20 MP, Bateria 3000 mAh, Android 9, pantalla de 4.5", resolució Full HD.

Es preveu que la Fundació i2CAT necessitarà 5 terminals 5G Avançats, 10 terminals 5G bàsics, 15 terminals 4G Avançats i 5 terminals 4G 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, UMTS, 3G 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 Serveis de seguretat

El servei de seguretat a la xarxa mòbil ha d'oferir les següents característiques per tal de protegir els terminals mòbils i les aplicacions que s'hi executin de potencials ciber-atacs: anti-virus (anti-malware, anti-spyware), navegació segura (anti-phishing i detecció de contingut maliciós).

Es preferirà l'activació i instal·lació remota del servei sense intervenció del client, així com la capacitat de poder rebre avisos quan l'eina detecti una amenaça o Web perillosa.

3.2.7 Mobile Device Management (opcional)

Servei de gestió de terminals mòbils, normalment conegut com a MDM (Mobile Device Management). El servei ha de permetre l'administració i gestió dels terminals mòbils online, l'aplicació de polítiques de seguretat, de funcions de bloqueig i l'esborrat remot de dades i qualsevol informació personal i/o confidencial que estigui emmagatzemada en el terminal.

L'operador que ofereixi el servei ha de proporcionar una formació per la seva instal·lació i ús, així com un servei d'assistència tècnica. El servei MDM ha de funcionar amb terminals mòbils que tinguin sistemes operatius IOS i Android. L'activació del servei serà opcional.

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).

3.2.8 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 i gestionar el servei MDM (descriu a la secció 3.2.6) en cas que aquest estigui contractat.
- 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 Actitud proactiva

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 vàries 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 prevista d'inici

La data prevista d'inici del contracte es l'1 d'octubre de 2020.

Barcelona, 31 de Juliol de 2020

l'Òrgan de contractació

Sr. Josep Paradells Aspas
Director

Sr. Joan Manel Martín Almansa
Director Executiu