

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN A LA CONTRACTACIÓ AMB  
ACORD MARC DELS SERVEIS DE COMUNICACIONS DE VEU FIXE I MÒBIL AL  
CONSORCI SANITARI DE L'ANOIA**

**EXPEDIENT CSA 5-CSA-2021**

## Índex

|                                                   |                               |
|---------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>1. INTRODUCCIÓ .....</b>                       | <b>4</b>                      |
| 1.1 Objecte del contracte.....                    | ¡Error! Marcador no definido. |
| <b>2. SITUACIÓ ACTUAL .....</b>                   | <b>5</b>                      |
| 2.1 Servei de telefonia fixa .....                | 5                             |
| 2.2 Servei de telefonia mòbil.....                | 6                             |
| <b>3. ABAST DEL SERVEI .....</b>                  | <b>8</b>                      |
| 3.1 Servei de telefonia fixa .....                | 8                             |
| 3.2 Servei de telefonia mòbil.....                | 8                             |
| <b>4. IMPLANTACIÓ DE LA SOLUCIÓ .....</b>         | <b>10</b>                     |
| 4.1 Criteris generals .....                       | 10                            |
| 4.1.1 Equip de treball i planificació.....        | 10                            |
| 4.1.2 Auditoria .....                             | 10                            |
| 4.2 Serveis de telefonia fixa i mòbil.....        | 11                            |
| 4.2.1 Portabilitat .....                          | 11                            |
| 4.2.2 Estoc de materials de telefonia mòbil. .... | 11                            |
| 4.2.3 Altres millores.....                        | ¡Error! Marcador no definido. |
| <b>5. PRESTACIÓ DEL SERVEI .....</b>              | <b>11</b>                     |
| 5.1 Característiques generals .....               | 12                            |
| 5.1.1 Garanties tècniques .....                   | 12                            |
| 5.1.2 Acord de nivell de servei (SLA).....        | 13                            |
| 5.2 Servei de telefonia fixa i mòbil.....         | 16                            |
| 5.2.1 Estructura de preus telefonia fixa.....     | 16                            |
| 5.2.2 Estructura de preus telefonia mòbil.....    | 16                            |
| 5.2.3 Terminals.....                              | 17                            |

|                                                                                       |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>6. DOCUMENTACIÓ.....</b>                                                           | <b>17</b>                            |
| <b>6.1 Documentació general.....</b>                                                  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| <b>6.2 Documentació d'instal·lacions .....</b>                                        | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| <b>7. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ.....</b>                                                 | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| <b>7.1 Oferta econòmica (60 punts sobre 100).....</b>                                 | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| <b>7.2 Criteris avaluables subjectes a judici de valor (40 punts sobre 100) .....</b> | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 7.2.1 Disseny general de la solució proposada .....                                   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 7.2.2 Redundància de la solució .....                                                 | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 7.2.3 Prestació del servei .....                                                      | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 7.2.4 Gestió i planificació del projecte.....                                         | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |

## 1. INTRODUCCIÓ

El Consorci Sanitari de l'Anoia (CSA) és un centre ubicat a l'Avinguda Catalunya, 11, que realitza la seva activitat des de març de 2007, i tecnològicament està dotat d'una infraestructura tecnològica complexa i adequada a les característiques d'un hospital nou que ha de donar servei a les necessitats de la seva població de referència. A nivell de telefonia i comunicacions, l'adreça de l'edifici és la del carrer Lecco, 84.

El CSA gestiona també, l'Àrea Bàsica de Salut Igualada Nord, ubicada en l'edifici del Carrer Bèlgica, número 5 d'Igualada, ubicat a 80m de l'edifici de l'Hospital.

El Centre de Salut Mental, Centre de Dia i CASD, gestionats també pel CSA desenvolupen la seva activitat en el mateix edifici del carrer Bèlgica número 5.

Disposa igualment de consultoris a l'Espai Salut a la Plaça d'Espanya d'Igualada i a Vilanova i la Geltrú, principalment per serveis de Dependència i Discapacitat.

Actualment, la connexió i el servei de telefonia fixa al CSA que ofereix l'operador actual i arriba mitjançant tres primaris, un per de fibra òptica que entra al centre des del carrer Lecco, 84 i dos per radioenllaç.

Els tres primaris de veu de 30 canals cadascun.

El Consorci Sanitari de l'Anoia, en endavant CSA, és una entitat que ofereix serveis d'Atenció Especialitzada, Atenció Primària, Salut Mental i Addiccions i Atenció Sociosanitària i Dependència.

Actualment, els dos centres en els que desenvolupa la seva activitat principal estan connectats mitjançant fibra fosca i radioenllaç per backup, i és el centre on hi ha l'Hospital d'Aguts, ubicat al Carrer Lecco, 84, on es disposa de la connexió de veu fixa i també de dades.

CSA està interessat en optimitzar els seu costos de Telecomunicacions i desitja rebre ofertes de diferents operadores per al subministrament mitjançant acord marc dels serveis indicats en el present document.

El present plec tècnic exposa els requisits establerts i facilita la informació necessària per preparar la corresponent oferta.

- Serveis de telefonia fixe (incloent línies i tràfic) i mòbil.

### **1.1 Objecte del contracte**

L'Objecte de la contractació és el Servei de comunicacions de veu fixa i mòbil per al pel Consorci Sanitari de l'Anoia (en endavant CSA), adjudicat mitjançant Acord marc i no es divideix en Lots.

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte definir les característiques tècniques i funcionals que hauran de complir els licitadors per a la prestació dels serveis esmentats

Les propostes del licitadors hauran de complir com a mínim amb les característiques i condicions tècniques que s'indiquen en l'apartat 2 d'aquest PPT.

## **2. SITUACIÓ ACTUAL**

### **2.1 Servei de telefonia fixa**

Actualment el CSA disposa de 3 primaris per on l'operador actual ofereix al CSA els serveis de Telefonia Fixe i mòbil.

Repartits entre el següent nombre de canals

3 primaris de 30 canals

El CSA disposa de 182 num. públics extern (DDI) assignats, que són els següents:

| RELACIÓ DDI CSA |           |           |           |           |           |           |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 938075500       | 938075650 | 938075523 | 938075552 | 938075584 | 938075615 | 938075701 |
| 938075504       | 938075700 | 938075524 | 938075553 | 938075585 | 938075617 | 938075702 |
| 938075507       | 938075706 | 938075525 | 938075554 | 938075587 | 938075618 | 938075706 |
| 938075508       | 938075800 | 938075526 | 938075555 | 938075588 | 938075619 | 938075707 |
| 938075524       | 938075801 | 938075527 | 938075556 | 938075589 | 938075620 | 938075800 |
| 938075525       | 938075803 | 938075528 | 938075557 | 938075590 | 938075621 | 938075801 |
| 938075527       | 938075500 | 938075529 | 938075558 | 938075591 | 938075622 | 938075802 |
| 938075529       | 938075501 | 938075530 | 938075560 | 938075592 | 938075623 | 938075803 |
| 938075537       | 938075502 | 938075531 | 938075561 | 938075593 | 938075624 |           |
| 938075551       | 938075503 | 938075532 | 938075562 | 938075594 | 938075625 |           |
| 938075555       | 938075504 | 938075533 | 938075563 | 938075595 | 938075626 |           |
| 938075558       | 938075505 | 938075534 | 938075564 | 938075596 | 938075627 |           |
| 938075569       | 938075506 | 938075535 | 938075565 | 938075597 | 938075628 |           |
| 938075571       | 938075507 | 938075536 | 938075566 | 938075598 | 938075629 |           |
| 938075574       | 938075508 | 938075537 | 938075567 | 938075599 | 938075630 |           |
| 938075588       | 938075509 | 938075538 | 938075568 | 938075600 | 938075631 |           |
| 938075589       | 938075510 | 938075539 | 938075569 | 938075601 | 938075632 |           |
| 938075591       | 938075511 | 938075540 | 938075570 | 938075602 | 938075633 |           |
| 938075598       | 938075512 | 938075541 | 938075571 | 938075603 | 938075634 |           |
| 938075600       | 938075513 | 938075542 | 938075572 | 938075604 | 938075635 |           |
| 938075602       | 938075514 | 938075543 | 938075573 | 938075605 | 938075636 |           |
| 938075603       | 938075515 | 938075544 | 938075574 | 938075606 | 938075637 |           |
| 938075615       | 938075516 | 938075545 | 938075575 | 938075607 | 938075638 |           |
| 938075621       | 938075517 | 938075546 | 938075576 | 938075608 | 938075639 |           |
| 938075625       | 938075518 | 938075547 | 938075577 | 938075609 | 938075640 |           |
| 938075626       | 938075519 | 938075548 | 938075578 | 938075611 | 938075644 |           |
| 938075628       | 938075520 | 938075549 | 938075579 | 938075612 | 938075650 |           |
| 938075639       | 938075521 | 938075550 | 938075582 | 938075613 | 938075651 |           |
| 938075640       | 938075522 | 938075551 | 938075583 | 938075614 | 938075700 |           |

Pel que fa a les línies bàsiques de telefonia RTB, el CSA disposa de 3 línies en l'edifici del Carrer Lecco 84, 2 de les quals amb ADSL, i 8 línies més a l'edifici del Carrer Bèlgica. Aquestes línies no formen part del present concurs.

## 2.2 Servei de telefonia mòbil

### Infraestructures de telefonia

Actualment es disposen de les següents prestacions, pel que fa a la infraestructura de telefonia mòbil:

- Antenes d'amplificació de la telefonia mòbil de l'operador actual a l'edifici de l'Hospital, donant cobertura al 100% dins de l'edifici.
- 3 enllaços primaris units a la centraleta del CSA mitjançant dos gateways DIGIUM G200.
- Pla de numeració abreujat corporatiu de 4 dígit, compartit amb telefonia fixa.
- 6 línies de mòbils per fax virtual

607119684,607443821,607142768,607115992,607561712,607111115

### Equips mòbils

Actualment es disposa dels següents equipaments de mòbil

- 282 línies de mòbil, de les quals 41 tenen tarifa de dades associada i 6 són línies de fax virtual.
- 234 terminals de veu que no són smartphone.
- 30 terminals smartphone amb sistema operatiu android de gamma mitja
- 5 terminals de gamma alta amb sistema operatiu android o ios
- 6 routers wifi 4G

### Consum

A continuació es detalla el consum anual de trucades estimat i serveis com a base de càlcul de l'import del concurs.

| <b>Servei de telefonia fixa.<br/>Descripció del tràfic anual</b> | <b>Nombre de trucades</b> | <b>Nombre de minuts</b> |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Interna a Mòbil corporatiu                                       | 163.176                   | 171.272                 |
| Externa a Mòbil mateix operador                                  | 23.676                    | 64.896                  |
| Externa a Mòbil diferent operador                                | 170.832                   | 465.300                 |
| Externa a Telèfon Fixe                                           | 77.952                    | 214.512                 |
| Externa a línies 902                                             | 3.672                     | 10.188                  |

| <b>Servei de Telefonia mòbil.<br/>Descripció del tràfic anual</b> | <b>Nombre de trucades</b> | <b>Nombre de minuts</b> |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Interna a mòbil corporatiu                                        | 84.984                    | 110.856                 |
| Interna a fix corporatiu                                          | 54.036                    | 70.668                  |
| Externa a Mòbil mateix operador                                   | 12.108                    | 32.016                  |
| Externa a Mòbil diferent operador                                 | 50.604                    | 144.096                 |
| Externa a Fix Nacional                                            | 10.812                    | 31.284                  |
| Externa a línies 902                                              | 1.056                     | 2.340                   |
| Trucades internacional Europa(excepte Andorra)                    | 36                        | 72                      |
| Roaming Emès Zona 1 Europa                                        | 48                        | 120                     |
| Roaming Rebut Zona 1 Europa                                       | 48                        | 276                     |
| SMS a Vodafone                                                    | 180                       |                         |
| SMS a no Vodafone                                                 | 312                       |                         |

| Altres serveis                  | Nombre de línies |
|---------------------------------|------------------|
| Tarifa dades 5G mensuals        | 42               |
| Tarifa dades 10Gb mensuals      | 4                |
| Tarifa plana dades mensual 15Gb | 1                |
| Línies analògiques              | 11               |
| Línies de fax virtual           | 6                |

### 3. ABAST DEL SERVEI

#### 3.1 Servei de telefonia fixa

L'empresa adjudicatària, en cas de ser diferent de l'operadora actual, haurà de tramitar la portabilitat dels 182 ddi als quals actualment dona servei i que el CSA desitgi conservar, a mesura que sigui sol·licitada per CSA, així com de les 11 línies RTB, 3 de les quals al Carrer Lecco, 84 (les quals inclouen 2 ADSL), i 8 línies al Carrer Bèlgica, 5.

L'empresa seleccionada haurà de prestar el servei de telefonia fixa centralitzat en l'edifici de l'Hospital (Carrer Lecco, 84), i que inclourà

- Connexió de 3 enllaços PRI de 30 canals, entre el sistema de telefonia intern i les centrals públiques de l'operadora. En tots els casos, i particularment en cas que l'operadora faci una proposta no basada en primaris, caldrà que aquesta proposta garanteixi que el servei de telefonia ofertat disposi d'un servei de backup adequat per assegurar la continuïtat de servei.
- Servei de descàrrega i consulta de la facturació a través de la pàgina web.

#### 3.2 Servei de telefonia mòbil.

L'empresa seleccionada haurà de prestar un servei de telefonia mòbil corporatiu o de grup tancat que comprèn:

- Connexió d'almenys un enllaç digital entre el sistema de telefonia intern i les centrals públiques de l'operadora. Entre la connexió de fixe i mòbil, almenys s'ha de disposar de 3 enllaços amb 90 canals en conjunt. El cost de connexió l'assumeix l'empresa adjudicatària. Els servei serà efectuat i facturat pel mantenidor de l'equip.
- Pla de numeració abreujat de 4 dígit, mantenint les extensions actuals. S'ha de poder parametritzar que un determinat telèfon permeti només trucades a numeració abreujada interna.
- Trucades per numeració abreujada entre les extensions físiques internes i les mòbils, amb les condicions actuals de cost d'establiment de trucada i per minut a 0 euros.
- Serveis de descàrrega i consulta de la facturació a través de pàgina web.
- Servei d'accés a internet mòbil 3G o superior.
- Sistema d'emissió centralitzada de SMS. Es dotarà al CSA d'un servei d'enviament massiu de missatges SMS. Es lliurarà una plataforma configurada de manera que CSA

pugui remetre a tots els usuaris de la flota o a grups seleccionats dins d'aquesta flota els missatges que consideri oportuns, especialment missatges per a situacions d'emergència. També es podrà remetre missatges SMS a altres mòbils del mateix operador o de qualsevol altre que es generaran automàticament a partir de les aplicacions internes. Els SMS poden ser amb justificació de recepció o sense ell. S'indicarà el preu del servei en funció del nombre de missatges remesos mensualment, i el CSA es reservarà el dret de contractar o no aquest servei.

- L'operadora efectuarà, al seu càrrec, les inversions necessàries en estacions base, tant a l'interior del recinte de l'Hospital com a l'exterior, per garantir la cobertura i la qualitat del tràfic en tot moment. El CSA podrà sol·licitar a l'operadora que efectui estudis detallats en cas de dubte sobre la cobertura i sobre la capacitat per cursar tot el tràfic generat i rebut en el recinte. Aquests estudis sempre seran a càrrec de l'operadora, que haurà de garantir la cobertura i la qualitat del tràfic.
- L'operadora haurà d'oferir els serveis parametritzables perquè el CSA pugui decidir quines línies de mòbil no poden tenir serveis d'accés a internet i d'altres connexions de dades que poden ocasionar facturació addicional no desitjada. Ha de permetre en qualsevol moment consultar online de forma clara els consums d'una línia en concret de la que es vulgui fer seguiment, a nivell de consums i de facturació acumulada del període
- S'ha de poder definir un límit de consum per una determinada línia.
- Referent al servei de dades, una vegada arribat al límit mensual contractat, el servei de dades continuarà operatiu amb baixarà la velocitat d'accés, però en cap cas incrementarà el cost contractat.
- L'adjudicatari ha de permetre contractar a mida el servei de roaming de veu i dades, la possibilitat d'activar-lo o desactivar-lo. L'empresa adjudicatària ha de permetre contractar roaming a l'extranger (fora de l'àmbit UE) per un període limitat de temps.

## **4. IMPLANTACIÓ DE LA SOLUCIÓ**

### **4.1 Criteris generals**

L'empresa adjudicatària ha de garantir en tot moment el correcte funcionament dels serveis de telefonia del CSA. Per tant, és especialment sensible com es planteja el procés de canvi d'operadora, un cop finalitzat aquesta contracte, si és el cas, i per tant exigeix a tots els licitadors que plantegi i planifiqui correctament aquest procés, complint els terminis i la normativa aplicable.

CSA nomenarà un responsable de supervisió del procés de migració.

El responsable del CSA mantindrà reunions periòdiques, setmanals o quinzenals amb els responsables de l'adjudicatari per controlar i facilitar el procés de migració.

Serà responsabilitat exclusiva de l'adjudicatari obtenir tots els permisos i llicències que precisin per prestar els serveis sol·licitats d'acord a la legislació vigent.

Si alguna instal·lació en concret, per exemple un radioenllaç, necessita ser legalitzada, es lliurarà còpia al CSA dels expedients de legalització corresponents.

#### **4.1.1 Equip de treball i planificació.**

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta del programa de treball que estimi més oportú i que indiqui:

- Una relació detallada de les etapes i activitats a realitzar amb el resultat a obtenir en cadascuna d'elles i la documentació a emetre.
- Calendari
- Mitjans i recursos necessaris
- Sistema de control i seguiment

El CSA haurà d'aprovar el cronograma proposat. S'indicarà la composició del grup de treball i el seu organigrama.

S'ha de nomenar un administrador del servei, interlocutor habitual amb el CSA, al qual informarà sobre l'evolució del procés de migració i sobre l'estat de la xarxa sempre que el CSA ho sol·liciti.

El grup de treball estarà subjecte a la prèvia conformitat del CSA. En qualsevol moment es podrà sol·licitar la substitució de qualsevol component del mateix.

En qualsevol cas l'adjudicatari serà l'únic responsable enfront de la propietat dels treballs realitzats i serveis prestats per l'empresa subcontractada.

#### **4.1.2 Auditoria**

CSA podrà realitzar per si mateix o amb suport extern les auditories i inspeccions que consideri oportunes durant la fase d'instal·lació/migració i durant l'explotació del sistema, especialment la qualitat de la facturació.

Proves d'acceptació: l'adjudicatari en presència del CSA i eventualment dels assessors que aquesta estimi oportú, demostrarà el perfecte funcionament del sistema, d'acord amb el que està establert en les presents especificacions. El subministrador aportarà la instrumentació que sigui necessària per realitzar aquestes tasques.

E CSA realitzarà la comprovació de la correcta ratificació i facturació dels serveis i la capacitat dels enllaços amb xarxes externes per absorbir la demanda de tràfic.

#### **4.2 Serveis de telefonia fixa i mòbil.**

##### **4.2.1 Portabilitat**

La legislació vigent a cada moment respecte a la portabilitat de la numeració telefònica pública haurà de complir-se estrictament.

L'adjudicatari es compromet a facilitar la portabilitat de la numeració tant quan la rebi com quan la traspassi a una altra operadora seguint les instruccions del CSA.

El canvi d'operadora de telefonia mòbil és sempre una tasca laboriosa. Per tant, es presentarà una proposta amb l'estratègia que es proposa per facilitar el CSA aquest procés.

La proposta haurà de tenir especialment en compte el procés de substitució dels terminals, incloent les facilitats per procedir a la còpia de les agendes dels mateixos, tant la inclosa en la targeta SIM com de les memòries internes. L'empresa licitadora ha d'oferir la possibilitat de destinar un recurs in situ a les instal·lacions del CSA per donar suport a la gestió del canvi de targetes i mòbils.

##### **4.2.2 Dispositius i estoc de materials de telefonia mòbil.**

L'empresa adjudicatària proveirà al CSA dels dispositius necessaris pel desplegament del servei i estoc de dispositius per poder fer front a les necessitats urgents dels usuaris, tant de targetes SIM com de terminals de tot tipus. El mínim estoc que es requereix de dispositius és el següent: un (1) de gamma alta, tres (3) de gamma mitja i 7 terminals de veu.

Recordem que el parc mòbil que disposa actualment el CSA és el següent.

- 282 línies de mòbil, de les quals 41 tenen tarifa de dades associada i 6 són línies de fax virtual.
- 235 terminals de veu que no són smartphone.
- 30 terminals de gamma mitja
- 5 terminals de gamma alta.
- 6 routers wifi 4G

Al començament del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar el total de terminals ofertats en la proposta. Davant una possible pròrroga del contracte a dos anys addicionals on cal renovar de nou tots els terminals ofertats, es permetrà fer un plantejament en el que l'empresa adjudicatària no lliuri tots els terminals al començament de la renovació i ofereixi punts bescanviables per dispositius mòbils

## **5. PRESTACIÓ DEL SERVEI**

### **5.1 Característiques generals**

l'adjudicatari haurà de aplicar una política proactiva i de millora continua i proposi durant la vigència del contracte millores econòmiques i de prestació de serveis.

l'adjudicatari ha de comprometre's a col·laborar lleialment amb qualsevol altra empresa que participi o pugui participar en el futur del projecte, tant en aspectes relacionats amb el projecte pròpiament dit, com prestant serveis de comunicacions o informàtica a les empreses proveïdores de CSA. En tots dos casos, acceptant explícitament la possibilitat que es tracti de competidors directes.

Per prestar els serveis objecte d'aquest plec, especialment els de telefonia mòbil, l'adjudicatari garantirà la qualitat del servei, tant a les zones on estan situats els serveis del CSA com en totes les dependències internes dels mateixos. Cal tenir en compte les següents consideracions.

- Les inversions i actuacions necessàries per facilitar el servei de grup tancat d'usuaris de telefonia mòbil seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Els elements de maquinari que s'incorporin a equips propietat del CSA, com per exemple targetes de la central telefònica, passaran a ser propietat del CSA.
- Per connectar la seva xarxa amb l'exterior, CSA autoritzarà, en el que li competeix, la instal·lació de qualsevol mitjà de transmissió necessari, com per exemple radioenllaços o nova fibra òptica.
- Inversions necessàries per mantenir els nivells de servei. Si a causa d'increments importants d'utilització de la xarxa o de tràfic de qualsevol tipus, és necessari assumir noves inversions per garantir la qualitat de servei, se seguiran els criteris establerts en els supòsits anteriors.
- Evolució tecnològica: si per obsolescència tecnològica és necessari realitzar noves inversions, els cost d'aquestes també seran assumides per l'adjudicatari
- Les actuacions sobre els equips actuals els efectuarà l'empresa mantenidora dels mateixos.
- La cobertura GPRS/UMTS i de dades 3G,4G o superior de l'operadora en les zones on els professionals de guàrdia o directius han d'estar localitzats serà un element a tenir en compte en l'adjudicació del servei. Concretament l'empresa licitadora ha garantir cobertura de veu i dades explícita en les següents localitats: Sant Cugat, Barcelona, Rubí, Igualada, Capafonts, Manresa i Capellades.

L'adjudicatari garantirà la confidencialitat de totes les comunicacions de veu i dades que es transmetin pels sistemes sota la seva responsabilitat.

S'emetrà facturació detallada, relació de trucades efectuades, únicament a l'empresa originària de les mateixes. En cap concepte facilitarà a tercers persones ni farà ús de la relació de nombres de telèfons anomenats o pàgines d'internet consultades sense autorització expressa del CSA.

#### **5.1.1 Pòlissa de Responsabilitat Civil**

El subministrador haurà de tenir en vigor durant la durada del servei una pòlissa de Responsabilitat Civil amb una cobertura mínima de 150.000€.

### **5.1.2 Acord de nivell de servei (SLA).**

#### Disponibilitat i capacitat

El licitant ha de garantir les següents característiques del servei, tant de dades com de telefonia fixa:

- Disponibilitat de les línies de comunicació del 99.9%, independentment de que les possibles causes que puguin afectar a les línies, tant de veu fixa com de mòbil, incloent les estacions base d'enllaç entre centraletes i mòbils.
- Disponibilitat de la xarxa de l'operadora, tant de dades, com de veu fix o mòbil.
- Capacitat de les línies del 100% en qualsevol situació, tant en línies de veu (trucades simultànies) com de dades.

S'aplicaran totes les recomanacions i directrius relatives a la qualitat del servei establertes per la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions i resta de legislació vigent.

#### Qualitat de la xarxa mòbil

A més dels criteris de disponibilitat i capacitat generals ja descrits en aquest punt, en el cas de telefonia mòbil s'establiran els següents criteris de qualitat addicionals:

- Disponibilitat de la xarxa: major a que 99.8%
- Taxa global de bloqueig de trucades: inferior al 2%
- Taxa global de trucades interrompudes: inferior al 2%
- Temps mitjà d'establiment de trucada: inferior a 5 segons.
- Disponibilitat de cobertura indoor als centres amb antenes del licitant, per disposar de servei total o parcial en cas de caiguda de la principal. La instal·lació d'antenes indoor per ampliar i garantir cobertura interna en els centres correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària, sense cost per part del CSA.

#### Notificació d'averies greus

L'adjudicatari de telefonia fixa ha de comprometre's a informar a l'interlocutor del Consorci Sanitari de l'Anoia de qualsevol incidència que afecti greument a la disponibilitat del servei, i de la seva xarxa.

A manera d'exemple, d'incidències que han de comunicar-se:

- Caiguda d'algun dels enllaços entre el sistema de telefonia intern i la xarxa de l'operadora.
- Avaria greu de la xarxa de l'operadora.

#### Servei de suport

L'adjudicatari es compromet a oferir un sistema de comunicació multicanal (telèfon, web, e-mail) per tal de poder demanar peticions de servei, tant d'ampliació, com de modificació de línies. L'adjudicatari també haurà de proporcionar un interlocutor únic que permeti gestionar les diferents peticions i incidències en el servei.

El Consorci Sanitari de l'Anoia fixa el temps de resposta en funció del tipus d'incidència del servei d'acord amb els següent:

| Tipus d'incidència      | Temps de resposta màxim |
|-------------------------|-------------------------|
| Incidència greu         | 2 hores                 |
| Incidència lleu         | 8 hores                 |
| Nous dispositius        | 3 dies                  |
| Petició d'un nou Servei | 5 dies                  |

Una incidència greu és aquella que comporta una no disponibilitat, total o parcial del servei de telefonia mòbil (veu i/o dades) o fixa, ja sigui per motius d'una caiguda general del servei en la zona d'Igualada i/o voltants, o una degradació produïda per la caiguda d'algun dels 3 primaris que ha d'oferir l'empresa licitadora. Una pèrdua de cobertura dins de l'edifici de l'Hospital d'Igualada també es considera una incidència greu.

Una incidència lleu es aquella que no afecta al servei en general si no a un comportament anòmal d'algunes prestacions però que no impedeixen que el 90% de les comunicacions de veu i dades del CSA estiguin operatives en ple funcionament.

Nous dispositius és el temps de resposta des de que es sol·licita un nou dispositiu i arriba al CSA.

La petició d'un nou servei és una nova demanda que fa el CSA a l'adjudicatari, que eventualment pot no estar contemplada dins el marc del concurs, però que cal qui igualment sigui analitzada i es doni resposta al CSA en un temps raonable.

La qualitat i eficàcia en la gestió comercial i en l'atenció al client és bàsica per a l'èxit de la xarxa de comunicacions. Per tant es desitja:

- Que estableixi uns procediments simples de sol·licitud d'un nou servei o de modificació de l'existent així com del tracte d'una incidència al mateix.
- Que estableixi un procediment de facturació clar.
- Que els canvis de paràmetres puguin efectuar-se a través de la web. Exemple de paràmetres d'usuari: ocultació del número de truca, desviaments, etc.

Com a paràmetres de qualitat de servei s'estableixen els següents:

- Activació d'una nova línia de veu o dades, incloent el lliurament del terminal. Sense portabilitat: 48 hores
- Canvi de terminal per avaria: En horari de l'oficina de CSA, immediat. Fora de l'horari de l'oficina: màxim 48 hores.
- Operacions administratives:
  - Canvi de titular: 24 hores
  - Canvis administratius relatius a la factura, compte, duplicats, etc: Atenció immediata.

S'establiran penalitzacions per incompliment d'aquests nivells de servei

#### Penalitzacions

S'estableixen les següent penalitzacions per no compliment de l'acord de nivell de servei:

1. No compliment dels temps de resposta per incidències greus (màxim 2 hores): S'aplicarà com a penalització un 1 % del preu del contracte.
2. No compliment dels temps de resposta per incidències lleus: (màxim 8 hores). S'aplicarà com a penalització el 0,25 % del preu del contracte.
3. El CSA aplicarà una penalització corresponent al 0,10% del preu del contracte, per cada dia natural de retard respecte al termini d'implantació del servei ofert per l'adjudicatari, sempre que sigui per causes imputables a aquest. Es prendrà com a data de finalització, l'establerta en el calendari proposat en la seva oferta, que serà sempre posterior a la signatura del contracte.

Els % indicats de les penalitzacions i es faran efectives mitjançant deducció de les quantitats que en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'adjudicatari o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no puguin deduir-se dels esmentats pagaments.

Així mateix, el CSA es reserva la possibilitat de reclamar indemnització per danys i perjudicis ocasionats per l'adjudicatari o del personal al seu servei, d'acord amb allò previst en l'article 194 de la LCSP .

En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni total de les mateixes podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.

#### Garantia de preus en línia de mercat

CSA desitja que l'empresa adjudicatària assumeixi un compromís que els preus de les trucades telefòniques i import de les línies de dades que aplica a cada moment estiguin en "línia de mercat".

Aquest compromís seria un índex en relació amb els preus públics que apliquen el conjunt d'operadores de referència, per a volums de tràfic com els generats pel Consorci Sanitari de l'Anoia.

L'adaptació sempre serà a la baixa. No es contemplen increments de preus durant el període de vigència de l'acord.

CSA espera propostes dels oferents en el sentit indicat.

## **5.2 Servei de telefonia fixa i mòbil.**

### **5.2.1 Estructura de preus telefonia fixa**

Encara que cada empresa pot oferir els seus serveis per l'acord marc amb l'estructura tarifària que consideri més adequada, es demana:

- Tarificació per segon, sense cost d'establiment de trucada, ni càrrec per durada mínima.
- Trucades a fixes i mòbils corporatius, sense establiment de trucada i 0 € de cost per minut.
- No es desitja quota d'alta dels enllaços. Es valorarà tot i que no serà motiu d'exclusió.
- No hi ha d'haver quotes mensuals per DDI
- En qualsevol cas, ha d'exposar-se clarament l'estructura de les tarifes que s'aplicaran i lliurar-les en format excel.

Requeriments respecte a les tarifes:

Facturació per segons des del primer segon.

Alta primaris gratuïta. Cost mensual màxim 250€ per primaris.

Quota mensual ddi's 0€

### **5.2.2 Estructura de preus telefonia mòbil**

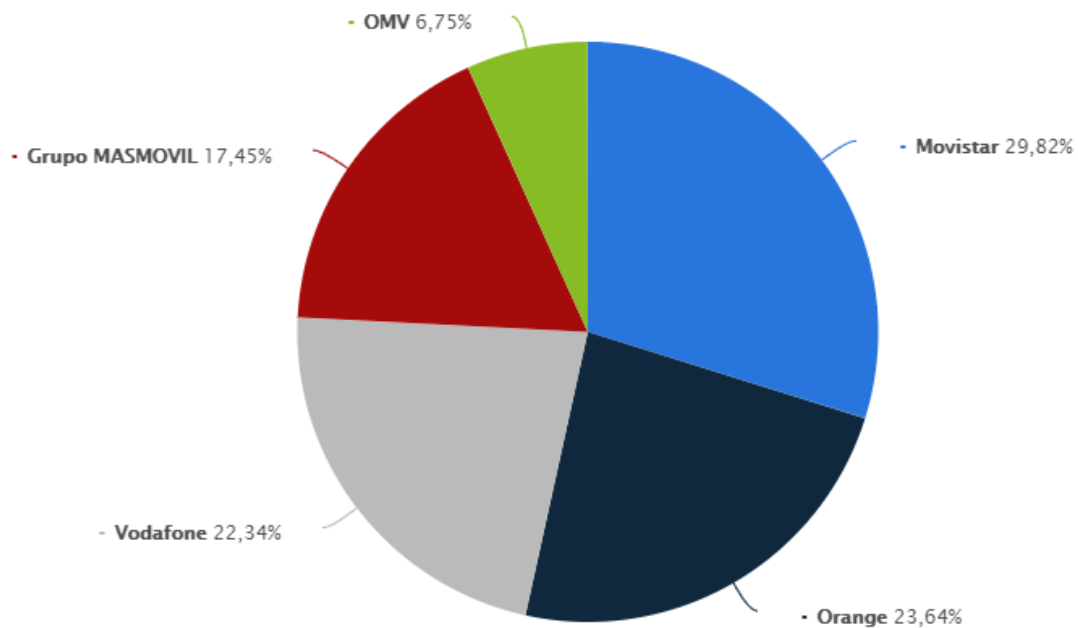
Encara que cada empresa pot oferir els seus serveis per l'acord marc amb l'estructura tarifària que consideri més adequada, i serà imprescindible que incorpori els següent:

- Tarificació per segon, sense cost d'establiment de trucada, ni càrrec per durada mínima.
- Tarifes planes de dades nacionals.

Trucades a fixes i mòbils corporatius, sense establiment de trucada i 0 € de Es valorarà que per a les trucades enrutades pels primaris de la centraleta estigui indicada l'extensió que truca.

En la comparativa de les tarifes, es tindrà en compte la quota de mercat que té cada operador de mòbils concurrent, atès que el nombre de trucades i per tant també els minuts al mateix operador com més quota de mercat hi hagi d'aquell operador, més trucades de mateix operador

A títol orientatiu, a desembre de 2020 la quota de mercat de telefonia mòbil de les principals operadores era la següent:



### 5.2.3 Terminals

El concepte de terminal abasta terminals de veu, smartphones i terminals de dades.

L'objecte del contracte inclou:

- Els terminals del punt 4.2.2
- 3 portàtils amb pantalla 13'3" polzades, amb ranura per targeta de dades integrada, Sistema Operatiu Windows Professional (10 o superior), mínim 4Gb de RAM, mínim de 250Gb de disc SSD, WIFI, i pes entre 1kg i 1,5 Kg màxim.
- 6 routers per generar xarxa wifi via targeta de dades 3G/4G, amb ranura de targeta SIM
- Proposta de renovació de terminals. Tenint en compte l'ús extensiu dels terminals en condicions adverses. El licitador ha de fer proposta de renovació bianual, i d'acord amb l'ap 4.2.2 d'aquest PPT es permet injecció de punts equivalents enlloc de submnistrar els terminals des del principi del concurs.
- Servei de substitució de terminals avariats.

## 6. ESTRUCTURA DE L'OFERTA

La presentació de proposicions i el contingut dels serà el següent:

**Contingut del sobre A (Documentació general)**

- a) **Annex 5 del PCAP.** Document europeu únic de contractació (DEUC)..

El Document europeu únic de contractació s'haurà d'omplir d'acord amb les instruccions que figuren en l'Annex I del Reglament (UE) n° 2016/7 de la Comissió europea, de 5 de gener de 2016 i les que clàusula 13 del PCAP.

- b) **Garantia provisional** si així es preveu **en l'apartat G del quadre de característiques.**

- c) **Annex 6 PCAP\_** Declaració en matèria de protecció de dades ( només si hi ha accés a dades de caràcter personal).

**Contingut del sobre B de Documentació relativa als criteris que depenguin d'un judici de valor**

- a) Memòria tècnica amb l'estructura i contingut del PPT.

**Contingut del sobre C de Documentació relativa als criteris quantificables de forma automàtica**

- a) **Annex 2 del PCAP\_** Oferta Econòmica i altres criteris quantificables de forma automàtica  
Tota l'oferta haurà de ser clara, concreta i concisa, contestant a tots els punts contemplats i en l'ordre exposat anteriorment. Es desestimaran aquelles ofertes que no compleixin estrictament aquest requisit.