



PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE

*“Serveis de connexió a Internet a través de fibra òptica de la
Dessalinitzadora de la Tordera”*

Novembre 2021

1. CONDICIONS GENERALS

1.1. OBJECTE DEL PLEC DE PRESCRIPCIONES TECNIQUES

Aquest document constitueix el plec de prescripcions tècniques (PPT) que regeix el procediment de contractació i execució dels **"Serveis de connexió a Internet a través de fibra òptica de la Dessalinitzadora de la Tordera"**, promogut per l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL).

L'objecte del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és el d'establir els requeriments tècnics i condicions que garanteixin el servei de connexió a Internet a través de fibra òptica amb la Dessalinitzadora Tordera (Carretera GI-682 d'accés a la Costa Brava, km 3,4 17300 Blanes).

1.2. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El termini d'execució previst pel servei de connexió a Internet a través de fibra òptica amb la Dessalinitzadora Tordera és de 30 mesos a comptar des de la data de la signatura de l'acta d'inici (El servei de connectivitat ha d'estar disponible 180 dies (6 mesos) després de la signatura del contracte. Fase 1: desplegament connectivitat (6 mesos) + Fase 2: prestació del servei 24 mesos.

2. CONDICIONS TÈCNIQUES

2.1. SITUACIÓ ACTUAL

ATL té set centres de treball, sis dels quals disposen d'una xarxa local. Mitjançant fibra òptica pròpia, telefonia mòbil 4G i una xarxa MacroLAN, aquestes seus es comuniquen entre elles formant, juntament amb la xarxa d'estacions remotes, el que s'anomena la WAN d'ATL.

Actualment la Dessalinitzadora de la Tordera no disposa de connexió amb fibra, l'objectiu del contracte és establir connexió a Internet per tal de poder normalitzar la comunicació entre centres de treball i donar un accés a Internet d'acord amb les necessitats actuals.

2.2. SERVEIS A SUBMINISTRAR

- Connectivitat amb fibra des de la central del proveïdor de servei fins a la Dessalinitzadora de la Tordera, sense cap tram de coure al circuit.
- Circuit dedicat i exclusiu.
- Simètric
- Garantia del 100% de la velocitat contractada
- SLA anual 99,99%
- 8 IP incloses
- Router inclòs.
- Cablatge intern en fibra inclòs.

- Obres i gestió dels permisos necessaris amb l'ajuntament per les instal·lacions inclosos
- Velocitat mínima de 600 Mbps.

Lloc de la prestació del servei: Dessalinitzadora de la Tordera Carretera GI-682 d'accés a la Costa Brava, km 3,4 17300 Blanes

3. TERMINI D'INICI DEL SERVEI

El servei de connectivitat ha d'estar disponible 180 dies (6 mesos) després de la signatura del contracte.

Fase 1: desplegament connectivitat (6 mesos)

Fase 2: prestació del servei 24 mesos

4. SEGUIMENT DEL SERVEI

El compliment de les condicions establertes per la prestació del servei es supervisarà mitjançant:

- Informe mensual amb els indicadors de prestació del servei:
 - Disponibilitat
 - Caudal
 - Consum.
 - N° incidències (temps de resolució,...)
 - Grau compliment del SLA

5. REQUISITS TÈCNICS

- L'empresa adjudicatària haurà d'estar donada d'alta al registre d'operadors de telecomunicacions de la CNMC.
- L'operador contractat haurà de complir amb tots els requisits legals en mesures de seguretat i auditories de seguretat en les comunicacions que estableixi la legislació vigent.
- L'operador NO podrà utilitzar en cap cas la instal·lació de telecomunicacions interior dels edificis ja existent, haurà de fer arribar la instal·lació de fibra òptica separada i diferenciada de l'actual.
- L'adjudicatari serà l'encarregada d'instal·lar i desplegar la infraestructura de la fibra objecte d'aquest contracte, sent al seu càrrec la totalitat de despeses que es derivin del material utilitzat (fibra òptica i demés material necessari per a la instal·lació) i les despeses derivades de les tasques de desplegament i col·locació de la fibra fins a cada una de les instal·lacions indicades en aquest plec.
- Seran a càrrec de l'adjudicatari l'obtenció dels permisos de les administracions públiques, organismes reguladors, etc... per la instal·lació de la fibra, així com el dret de pas de la fibra per part dels titulars privats i públics fins a les instal·lacions objectes d'aquest plec amb tota indemnitat per aquesta entitat.

- Aquelles incidències causades pel licitador o derivades de defectes en el cable o materials utilitzats en la instal·lació o deficiències en la instal·lació de la xarxa, serà reparada per l'operador guanyador de la licitació sense cap tipus de repercussió per aquesta entitat durant el temps de garantia que el licitador presenti en la seva proposta.
- Les incidències causades pel licitador derivades de la manipulació de la xarxa troncal que pugui afectar a la fibra òptica serà reparada pel mateix operador sense cap tipus de cost durant el temps de garantia que el licitador presenti en la seva proposta.
- L'operador oferirà un servei d'atenció a l'usuari en cas d'incidències. El cost i condicions per resolució d'aquestes queden englobades en el preu de compra durant els temps de garantia ofert pel licitador i han de ser les següents:
 - Atenció telefònica de dilluns a divendres de 9:00h a 18:00h
 - Termini per resolució d'incidències 16h laborals (Dos dies des de la notificació de la incidència).
 - La resolució d'incidències serà de dilluns a divendres de 9:00 h a 18:00h.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

El desenvolupament d'aquest servei estarà sotmès a l'acompliment d'acords de nivell de servei (ANS), que garanteix un compromís del proveïdor amb el projecte.

Els ANS hauran de considerar els conceptes habituals que es tenen en compte per valorar la qualitat del servei en el desenvolupament d'aquest servei, com són:

- Disponibilitat del servei.
- Agilitat en el servei, quant a temps de resolució d'incidències per crítiques i prioritat alta.
- Qualitat dels treballs, quant a que la solució no tingui incidències importants i no se'n generin de noves.

Els ANS que seran d'aplicació son els següents:

	Acords de nivell de servei	Acords de nivell de servei (ANS): descripció	Compromís
ANS 1	Temps màxim de resposta a la comunicació d'incidències	Temps màxim de resposta conforme s'ha creat la incidència i s'ha donat el corresponent acús de rebuda.	< 1h
ANS 2	Temps d'inici de resolució incidències crítiques	Temps des de la comunicació de la sol·licitud d'incidència, fins que l'equip de suport es trobi en disposició de resoldre-la.	< 4h
ANS 3	Temps d'inici de resolució incidències no crítiques	Temps des de la comunicació de la sol·licitud d'incidència, fins que l'equip de suport es trobi en disposició de resoldre-la.	NBD
ANS 4	Temps màxim de resolució d'incidències crítiques	Temps màxim de resolució, per a corregir i implementar una solució correctament. Serà el temps que trigui l'adjudicatari a donar i implementar una solució davant una incidència informada per ATL. Es contarà el temps des de que es dona l'avis i que la incidència està resolta o, cas que sigui complexa, es doni una solució pal·liativa provisional.	< 24h

ANS 5	Temps màxim solució d'incidències no crítiques	Temps màxim de resolució, per a corregir i implementar una solució correctament. Serà el temps que trigui l'adjudicatari a donar i implementar una solució davant una incidència informada per ATL. Es contarà el temps des de que es dona l'avís i que la incidència està resolta o, cas que sigui complexa, es doni una solució pal·liativa provisional.	< 72h
ANS 6	Disponibilitat	Quantitat de temps (expressada en percentatge) que el servei de connectivitat està disponible i en funcionament.	>= 99,99 %

Nivells de prioritització

Els nivells de servei i acords de prioritització, sempre vindran condicionada per la criticitat de les incidències i sol·licituds rebudes. En termes generals, s'estableixen dos conceptes per valorar la criticitat de les actuacions: Nivell d'impacte i Urgència de resolució.

Nivell d'impacte	Descripció
Alt	La falta de correcció de la incidència o de realització de la petició pot afectar negativament i de manera significativa a objectius de negoci
Mig	Es fa necessària la realització de la petició per garantir que objectius de negoci assoleixin els valors fixats
Baix	La realització de la petició pot millorar d'alguna manera la gestió del negoci

Nivell d'urgència	Descripció
Molt Urgent	Sistema aturat. Afecta de manera generalitzada a molts usuaris i no existeix cap via alternativa de cobrir les necessitats.
Urgent	Incidències que impedeixen el funcionament correcte de l'aplicació a alguns usuaris i pot haver alguna via alternativa temporal.
Normal	Incidències que provoquen una degradació del funcionaments de la aplicació que impedeix a alguns usuaris treballar amb la productivitat habitual. Tenen una relativa afectació en el funcionament diari. o requisits/peticions que no es consideren crítiques per a l'organització
Baixa	Es tracta de millores de la aplicació, ja siguin tècniques o funcionals. Fins el dia de la petició es venia funcionant habitualment sense.

La combinació d'ambdós nivells estableix la matriu de prioritats a l'hora de resoldre les peticions i incidències registrades.

Matriu de prioritats		Nivell d'urgència			
		Molt urgent	Urgent	Normal	Baixa
Nivell d'impacte	Alt	Crítica	Alta	Alta	Necessària
	Mig	Crítica	Alta	Necessària	Necessària
	Baix	Alta	Necessària	Necessària	Recomanable

Acompliment dels ANS i aplicació de penalitzacions:

Mensualment es presentarà un informe d'activitats i nivell de servei on es recolliran totes les incidències i els indicadors de compliment en la seva resolució. S'estableix dues taules de valoració:

- CAS A - incidències/sol·licitud qualificades com a crítiques i ANS 6 (disponibilitat del servei).
- CAS B - incidències/sol·licitud qualificades com no crítiques

La matriu de prioritats es la que estableix la qualificació de cadascuna de les incidències/sol·licituds.

Es comptabilitzarà el nombre total d'incompliments dels ANS, sumant el total de tots quatre acords. Amb aquest nombre total d'incompliments, ATL podrà aplicar una penalització en % sobre la facturació d'aquell mes d'acord amb les següents taules:

CAS A:

Total incompliments CRÍTICS del mes + ANS 6	Penalització aplicada sobre l'import de facturació del mes
1 incompliment	3%
2 incompliments	6%

En cas de igualar o superar el nombre de 3 incompliments crítics i/o ANS 6 del mes serà causa suficient per procedir a la rescissió del contracte per part d'ATL.

CAS B:

Total incompliments NO CRÍTICS del mes	Penalització aplicada sobre l'import de facturació del mes
2 o menys incompliments	Sense penalització
3 incompliments	3%
4 incompliments	4%
5 incompliments	5%
6 o més incompliments	6%

7. ALTRES REQUISITS I CONDICIONS

7.1. RELACIÓ AMB PROVEÏDORS

ATL té implantat un sistema integrat de gestió en el qual part dels serveis/compres son avaluats sobre la base de l'acompliment energètic, mediambiental i de la qualitat, seguretat i innocuïtat de l'aigua.

7.2. ACTUACIONS PREVENTIVES CONTRA LA COVID 19

En compliment dels deures en matèria preventiva, l'empresa adjudicatària haurà d'emprendre les actuacions preventives necessàries en el desenvolupament dels treballs que minimitzin el risc de contagi del COVID-19. Per això, haurà d'aportar un "Protocol de seguretat enfront al risc d'exposició al SARS-CoV-2" per tal de garantir les condicions de protecció dels treballadors enfront a la COVID 19 i que haurà d'estar validat pel servei de prevenció del adjudicatària. Aquest protocol l'hauran de complir també els subcontractistes i la resta d'empreses que intervinguin.

Per altre banda, l'empresa adjudicatària haurà de conèixer i donar compliment al Pla d'actuació davant el risc de pandèmia per COVID-19 d'ATL on s'identifiquen les mesures que permeten protegir als treballadors/es d'ATL i s'estableixen els mètodes preventius adients per a garantir la prestació del servei en qualitat, quantitat i continuïtat.

7.3. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

L'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.

8. PRESSUPOST

Totes les mencions d'aquest Plec a quanties, imports, valors, pressupostos o equivalents s'entendran referides sense IVA, llevat que es disposi altrament.

El licitador haurà d'indicar el **preu mensual**, que serà el que s'utilitzarà per a la facturació del servei pels 48 mesos previstos de termini d'execució

El **pressupost de licitació** del contracte serà de 71.148,00 € IVA Inclòs (58.500,00 € IVA exclòs).

Mesos	Preu / mes (IVA exclòs)	Import licitació (IVA exclòs)
24	2.450,00 €	58.800,00 €

Previsió anualitats

Concepte	2022	2023	2024	TOTAL
Connexió fibra Dessalinitzadora Tordera	24.500,00 €	29.400,00 €	4.900,00 €	58.800,00 €
%IVA	5.145,00 €	6.174,00 €	1.029,00 €	12.348,00 €
Total (IVA Inclòs)	29.645,00 €	35.574,00 €	5.929,00 €	71.148,00 €

Justificació del pressupost: Cost estimat a partir de propostes realitzades per operadors de telecomunicacions.

No s'admetran revisions de preu.

La **facturació del servei** es realitzarà de manera mensual. Les factures hauran de ser emeses en format electrònic, de conformitat amb el que disposa la Llei 25/2013 i ha d'incloure, entre d'altres, el nº de contracte que se li assigni.

Cap de Gestió d'informació i aplicacions

Director de Sistemes d'informació