



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ,
MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, DELS SERVEIS I SUBMINISTRAMENTS DE
TELEFONIA FIXA I MÒBIL DE L'AJUNTAMENT DE VIC.**

Índex

<u>1</u>	<u>OBJECTE</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI</u>	<u>3</u>
<u>2.1</u>	<u>TELEFONIA FIXA</u>	<u>3</u>
2.1.1	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A REALITZAR PER L'ADJUDICATARI	3
2.1.2	REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS	4
2.1.3	ACCÉS A LA XARXA PÚBLICA DE TELEFONIA	4
2.1.4	SUBMINISTRAMENT DE CENTRALS DE TELEFONIA	5
2.1.5	SUBMINISTRAMENT DE TERMINALS DE VEU	6
2.1.6	COSTOS ADICIONALS DE LES CENTRALS I TERMINALS DE VEU	7
2.1.7	CABLATGE INTERIOR	7
2.1.8	PLA DE NÚMERACIÓ I PORTABILITAT	7
2.1.9	SITUACIÓ ACTUAL DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓ DE VEU	8
2.1.10	ACORDS A NIVELL DE SERVEIS	8
2.1.11	GESTIÓ D'INCIDÈNCIES DEL SERVEI	9
2.1.12	GESTIÓ DE CANVIS I MODIFICACIONS EN LA CONFIGURACIÓ DEL SERVEI	9
2.1.13	ESTOC DE SEGURETAT I GARANTIA DELS APARELLS	10
2.1.14	PREVISIÓ DE CONSUM	10
<u>2.2</u>	<u>TELEFONIA MÒBIL</u>	<u>11</u>
2.2.1	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A REALITZAR PER L'ADJUDICATARI	11
2.2.2	REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS	11
2.2.3	ACCÉS A LA XARXA PÚBLICA DE TELEFONIA	13
2.2.4	SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS DE TELEFONIA MÒBILS I TABLETS	13
2.2.5	PLA DE NÚMERACIÓ I PORTABILITAT	15
2.2.6	SITUACIÓ ACTUAL DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓ DE MÒBILS	15



2.2.7	<u>TERMINALS I LÍNIES QUE HA D'OFERIR EL SERVEI</u>	15
2.2.8	<u>ACORDS A NIVELL DE SERVEIS</u>	16
2.2.9	<u>GESTIÓ D'INCIDÈNCIES EN EL SERVEI</u>	17
2.2.10	<u>GESTIÓ DE CANVIS I MODIFICACIONS EN LA CONFIGURACIÓ DEL SERVEI</u>	18
2.2.11	<u>ESTOC DE SEGURETAT I GARANTIA DELS APARELLS</u>	18
2.2.12	<u>PREVISIÓ DE CONSUM</u>	19
3	<u>PRESSUPOST DEL CONTRACTE</u>	20
3.1	<u>METODOLOGIA D'ELABORACIÓ DEL PRESSUPOST</u>	20
3.2	<u>PRESSUPOST DEL CONTRACTE</u>	21
3.2.1	<u>TELEFONIA FIXE</u>	21
3.2.2	<u>TELEFONIA MÒBIL</u>	22
4	<u>ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE</u>	22
4.1	<u>CRITERIS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE</u>	22
4.2	<u>VALORACIÓ TOTAL DE LES OFERTES ECONÒMIQUES</u>	26
5	<u>PLA D'IMPLANTACIÓ TELEFONIA FIXA I MÒBILS</u>	26
5.1	<u>PLA D'IMPLANTACIÓ</u>	26
5.1.1	<u>TERMINI</u>	26
5.1.2	<u>EQUIP DE TREBALL</u>	27
5.1.3	<u>INFRAESTRUCTURES ASSOCIADES EL SERVEI</u>	27
5.1.4	<u>TRANSFERÈNCIA DE SERVEIS – MIGRACIÓ</u>	27
5.1.5	<u>PLA DE PROVES</u>	28
6	<u>PLA D'EXPLOTACIÓ TELEFONIA MÒBIL I FIXA</u>	28
6.1	<u>PLA D'EXPLOTACIÓ, OPERACIÓ, GESTIÓ I MANTENIMENT DEL SERVEI</u>	28
6.2	<u>FACTURACIÓ</u>	29
6.2.1	<u>FACTURACIÓ DE COSTOS PER CENTRE O USUARI</u>	29
6.2.2	<u>CENTRE D'ATENCIÓ A USUARI</u>	29
6.2.3	<u>ASSISTÈNCIA DEL SERVEIS</u>	30
6.2.4	<u>GESTIÓ DE L'INVENTARI I DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA</u>	31
7	<u>TERMINI D'EXECUCIÓ CONTRACTE</u>	31
7.1	<u>REGULACIÓ DEL PROCÉS DE RELLEU</u>	32



1 OBJECTE

L'objecte del present plec és la contractació del servei de telefonia fixa i mòbil que inclou l'accés a dades, el subministraments dels equips electrònics i terminals que donaran el servei i el suport tècnic.

2 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1 TELEFONIA FIXA

2.1.1 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A REALITZAR PER L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari haurà de realitzar els serveis referents a les comunicacions de la telefonia fixa. Haurà de satisfer els requeriments d'aquest plec de condicions tècniques.

L'esmentat servei ha de contemplar la posada en marxa inicial del sistema, incloent la posada a disposició per a tots els centres dels dispositius, equipaments, terminals i demés elements necessaris en funció de la solució proposada per cada licitador, així com les tasques de configuració, portabilitats, migració, manteniment, altres.

El servei inclou la instal·lació del cablatge interior necessari que pugui fer falta per donar el servei dels llocs de treball actualment existents, i que en el moment de l'adjudicació puguin funcionar amb tecnologia inalàmbrica. No inclou la instal·lació del cablatge interior de nous usuaris o desplaçaments dels existents, que es produeixin un cop l'adjudicatari hagi començat a donar el servei, i requereixin cablejat.

Les substitucions o millores que l'adjudicatari pugui realitzar en equips o infraestructures propietat de l'Ajuntament de Vic, per millorar les condicions del servei de telefonia fixa, o adequació a les seves pròpies infraestructures, s'executaran sempre i en qualsevol cas, amb el previ consentiment per escrit de l'Ajuntament de Vic, i no suposarà pèrdues en la qualitat del servei, ni cap cost econòmic addicional per a l'Ajuntament.

Els licitadors podran fer ús de serveis finals de telefonia, fax i serveis de valor afegit en extensions fixes, amb tecnologia mòbil. El servei haurà de permetre a més a més, un pla de numeració privat únic i les mateixes funcionalitats en els diferents tipus d'extensions.

Cal fer esment que l'Ajuntament no assumirà cap altre cost associat a la implantació del servei contractat, a banda de l'oferta especificada pels licitadors en les seves propostes. Per això, qualsevol proposta que per la seva implantació efectiva, requereixi una despesa addicional per l'Ajuntament no serà admesa.



2.1.2 REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS

La prestació del servei haurà de complir, com a mínim, amb els requeriments següents:

1. L'Ajuntament és un organisme dinàmic, el dimensionament dels serveis s'adequarà a les necessitats de cadascun dels centres i a les disposicions finals de l'Ajuntament de Vic durant tot el període de prestació del servei.
2. El total de línies previstes inicialment són 139 línies de telefonia fixa, de les quals 85 són línies de veu, 35 línies d'ús per ascensor, 5 línies de fax/alarmes i 3 línies Ecomfax.
3. Els terminals de veu i les centrals de telefonia seran de nova generació. Han de permetre accedir a la xarxa de telefonia fixa general.
4. L'adjudicatari es responsabilitzarà de la substitució de qualsevol aparell i equip subministrat per ell i en cas de qualsevol incidència, durant el període de vigència del servei.
5. L'adjudicatari proporcionarà un mecanisme eficient de renovació dels terminals, bé sigui per reparació d'avaries, substitució de terminals, o qualsevol altra incidència. L'adjudicatari es farà càrrec de qualsevol cost associat.
6. El licitador ha de poder proveir el servei de VoWIFI.
7. La xarxa pública de telefonia de veu, on l'ofertor suportarà el servei, ha de garantir cobertura mínima del 95% a la ciutat de Vic i a les zones limítrofes, on l'Ajuntament disposi d'instal·lacions.
8. Accés a la facturació per a consulta i descàrrega a través d'Internet.
9. El sistema de gestió d'incidències del servei ha de ser amb gestor personalitzat. El licitador ha de disposar d'una plataforma on-line, que permeti realitzar des del propi Ajuntament de Vic, les accions més habituals de gestió d'incidències.
10. L'Ajuntament no assumirà cap cost associat a la implantació dels serveis contractats. L'Ajuntament només farà efectives les quotes ofertes pel licitador o definides en aquest plec.
11. En el cas dels ascensors, es proveirà a l'Ajuntament de la solució tecnològica que es consideri adient per a disposar del servei de trucada telefònica en el cas d'emergència o d'interrupció en el subministrament elèctric durant un mínim d'una hora. El proveïment de la línia telefònica ha d'arribar fins a l'intercomunicador de l'aparell elevador.

2.1.3 ACCÉS A LA XARXA PÚBLICA DE TELEFONIA

L'accés a la xarxa pública de telefonia es pot realitzar amb la tecnologia que el licitador estimi més adequada, encara que ha de proporcionar i assegurar una capacitat de connexió i tràfic amb l'exterior que garanteixi el compliment del servei que es requereix en el present plec.

L'adjudicatari podrà fer ús de telefonia, fax i serveis de valor afegit en extensions fixes amb tecnologia mòbil, amb la possibilitat de disposar d'un pla de numeració privat únic i amb les mateixes funcionalitats en els diferents tipus d'extensions.



2.1.4 SUBMINISTRAMENT DE CENTRALS DE TELEFONIA

L'adjudicatari haurà de proporcionar sense cost les centrals de telefonia.

Les centrals de telefonia han de permetre la utilització de tots els serveis especificats en aquest plec, per part dels usuaris.

El servei ha d'incloure un total de 11 centrals de telefonia (les actualment instal·lades), que es podran ampliar o donar de baixa durant la durada del contracte, d'acord amb el que s'especifica al punt 2.1.6.

Els punts de centrals de telefonia han d'incloure els següents serveis:

- Equipament necessari associat a les centrals de telefonia dels centres (servidor, gateways, conversors, ...)
- Compatibles amb tecnologia VoWIFI
- Terminals de veu per els usuaris.
- Manteniment dels terminals de veu per els usuaris.
- Trucades metropolitanes.
- Trucades provincials.
- Trucades interprovincials.
- Trucades a mòbils de qualsevol operador, nacionals.
- Trucades internes a fixes de l'Ajuntament
- Trucades internes a mòbils de l'Ajuntament
- Trucades a serveis 901
- Trucades a serveis 902
- Marcació curta: pla de numeració privat per poder trucar tant a mòbil i telefonia fixa dels números del propi Ajuntament.
- Retenció de trucades.
- Multi-conferències: poder mantenir comunicació a la mateixa vegada amb diferents persones.
- Trucada en espera: poder mantenir una conversació i rebre altres trucades.
- Desviament de trucades.
- Contestador.
- Identificació de número entrant.
- Sistema de gestió de la configuració de la centraleta. Aquesta gestió s'ofereix com a servei a realitzar per l'adjudicatari, tot i que el personal de l'Ajuntament podrà tenir-hi accés mitjançant un entorn personalitzat o on-line.
- Bústies de veu per cada usuari.
- La possibilitat d'afegir amb facilitat, extensions ubicades a altres centres municipals.
- Funció d'operadora:
 - Missatge personalitzat i/o música quan l'operadora rebi una trucada i estigui ocupada amb un altre (locució amb català)
 - Operador automàtic



- Es valorarà les funcionalitats addicionals que la solució aporti en aquest àmbit, una millora de la qualitat del servei.

Es podran aplicar restriccions o limitacions d'ús a les centraletes en qualsevol moment. S'aplicaran prèvia petició al gestor del servei que el licitador posa a disposició de l'Ajuntament, o mitjançant la plataforma d'accés que el licitador posa a disposició dels responsables de l'Ajuntament.

2.1.5 SUBMINISTRAMENT DE TERMINALS DE VEU

L'adjudicatari haurà de proporcionar sense cost els terminals de veu.

El servei haurà d'incloure un total de 74 terminals de veu, que es podran ampliar o donar de baixa durant la durada del contracte, d'acord amb el que s'especifica al punt 2.1.6.

Els punts de veu de telefonia hauran de disposar dels serveis següents:

- Trucades metropolitanes.
- Trucades provincials.
- Trucades interprovincial.
- Trucades a mòbils de qualsevol operador.
- Trucades internes a mòbils de l'Ajuntament.
- Trucades internes a fixes de l'Ajuntament.
- Trucades internes amb numeració abreujada.
- Compatibles amb tecnologia VoWIFI
- Desviament de trucades.
- Grup tancat d'usuaris.
- Trucades en espera.
- Cua de trucades per a l'operadora.
- Transferència de trucades.
- Trucada directa entrant i sortint (sense intervenció d'operadora).
- Identificació de número entrant.
- Personalització de missatges de benvinguda, paràmetres bàsics,...
- Si una trucada no és contestada pel seu destinatari, la bústia de veu atén la trucada, permeten deixar un missatge a l'esmentada bústia. L'usuari pot consultar els seus missatges en qualsevol moment.
- La possibilitat de mobilitat per a determinats usuaris.

Es podran aplicar restriccions o limitacions d'ús als punts de veu en qualsevol moment. S'aplicaran prèvia petició al gestor del servei que el licitador posa a disposició de l'Ajuntament, o mitjançant la plataforma d'accés que el licitador posa a disposició dels responsables de l'Ajuntament.



2.1.6 COSTOS ADICIONALS DE LES CENTRALS I TERMINALS DE VEU

El manteniment preventiu, correctiu i la gestió de les central i terminals de veu fixa, serà responsabilitat de l'operador adjudicatari.

Totes les despeses de material, mà d'obra, desplaçaments i demés, estaran incloses en els costos fixos de manteniment i aniran a càrrec de l'operador adjudicatari.

Durant els 4 primers mesos de vigència de contracte, l'adjudicatari haurà de subministrar sense cost per l'Ajuntament, els terminals de veu i centrals, associats a noves altes (aquest termini és diferent al termini d'implementació del servei de comunicació de telefonia mòbil i fixa).

2.1.7 CABLATGE INTERIOR

Els licitadors han de tenir en compte que a les seves ofertes hi ha inclosa la instal·lació del cablatge interior necessari que pugui fer falta a llocs de treball actualment existents als edificis municipals, i que a data de l'adjudicació funcionin amb tecnologia inalàmbrica, si és que el licitador preveu utilitzar una tecnologia que necessiti cablejat.

Les ofertes no inclouen la instal·lació del cablatge interior de nous usuaris o desplaçaments dels existents, que es produeixin, a petició de l'Ajuntament de Vic, un cop l'adjudicatari comenci a donar el servei.

Els operadors podran visitar, durant el període de presentació d'ofertes, els edificis i ubicacions de terminals de telefonia, havent de sol·licitar la visita per correu electrònic a garoleracs@vic.cat amb una antelació de 5 dies hàbils abans de la finalització del període de presentació de proposicions.

2.1.8 PLA DE NÚMERACIÓ I PORTABILITAT

L'adjudicatari ha de garantir una solució que permeti el manteniment dels blocs de numeració pública que estan assignats actualment amb l'objectiu de minimitzar l'impacte d'un canvi de la numeració.

L'adjudicatari haurà de mantenir la numeració de telefonia fixa actualment en ús a l'Ajuntament de Vic. En el cas que això suposi la portabilitat de la numeració d'operador, el contractista adjudicatari es responsabilitzarà sense cost per l'Ajuntament de Vic, de les gestions necessàries per tal de fer-ho efectiu, minimitzant la repercussió en l'operativa dels usuaris.



2.1.9 SITUACIÓ ACTUAL DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓ DE VEU

L'Ajuntament de Vic disposa de la següent numeració de línies de telefonia fixa, les quals corresponen amb les necessitats actuals:

- L'Ajuntament de Vic disposa de 85 línies de telefonia fixa de veu. D'aquestes línies de telefonia fixa, 11 són centraletes i 74 són terminals de veu.
- L'Ajuntament de Vic disposa de 35 línies de telefonia per ascensors.
- L'Ajuntament de Vic disposa de 5 línies de Fax/alarmes.
- L'Ajuntament de Vic disposa de 3 Ecomfax.

L'oferta presentada en el servei de telefonia fixa inclou totes aquestes línies i els serveis que donin.

2.1.10 ACORDS A NIVELL DE SERVEIS

En aquest apartat es detallen els acords a nivell de serveis, a mode de mínims, que l'adjudicatari haurà de garantir durant la prestació de servei.

Acords a nivell de servei			
Un.	Concepte	Força/terminis	Observacions
1	Cobertura de telefonia fix	Mínim el 95%	Cobertura a la zona de Vic i limítrofes
2	Simultaneïtat de trucades a mòbil i fixes	Mínim 30	Des de telefonia fixa
	Recollida o lliurament de terminals de veu i centrals	Màxim 2 dies hàbils	A comptar des del moment de la sol·licitud feta per l'Ajuntament.
	Reparació de terminals de veu i centrals	Màxim 4 dies hàbils. incloent la recollida	Lliurament terminal o central de substitució igual o superior al terminal avariats. Servei sense cost per l'Ajuntament.
5	Alta/baixa de línia existent	Màxim 2 dies hàbils	A comptar des del moment de la sol·licitud feta per l'Ajuntament. Servei sense cost per l'Ajuntament.
6	Garantia dels terminals de veu i de les centrals	3 anys	Servei sense cost per l'Ajuntament.



7	Modificacions dels serveis i configuracions assignades a un terminal de veu o centraleta	Màxim 1 dia hàbil	A comptar des del moment de la sol·licitud feta per l'Ajuntament.
8	Centre d'atenció a l'usuari (consulta).	Immediat en horari laboral via telefònica o on-line.	Resposta a consultes relacionades amb telefonia, consums, terminals, centraletes i serveis disponibles.

L'adjudicatari haurà de ser el responsable del manteniment, reparacions i logística dels terminals de veu fixa i centrals de telefonia, sense cap cost per l'Ajuntament de Vic.

2.1.11 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES DEL SERVEI

El manteniment preventiu i correctiu dels terminals i centrals de telefonia fixa, serà responsabilitat de l'operador adjudicatari.

A més de les actuacions pròpies del manteniment correctiu, s'inclouran totes aquelles tasques de manteniment preventiu necessàries per evitar qualsevol incidència que afecti a la correcta prestació de servei.

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament les eines de gestió i canals de comunicació necessaris, per tal que aquest pugui fer saber les incidències i fer el seguiment de l'estat de resolució de les mateixes. Totes les comunicacions d'incidències, han de quedar reflectides en un sistema centralitzat de registre de l'adjudicatari, de forma que l'Ajuntament pugui consultar-lo en qualsevol moment.

El transport de terminals de qualsevol tipus entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Vic, i entre l'Ajuntament i l'adjudicatari, motivats per una incidència, aniran a càrrec de l'adjudicatari.

2.1.12 GESTIÓ DE CANVIS I MODIFICACIONS EN LA CONFIGURACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament, les eines de gestió i canals de comunicació necessaris per tal que aquest pugui fer les sol·licituds i el seguiment dels canvis, altes, baixes i/o modificacions del servei contractat, respectant els temps màxims indicats en aquest plec.

Aquestes eines de gestió seran com a mínim:

- Gestor personalitzat accessible telefònicament i via correu electrònic en horari laboral.
- Telèfon d'emergències 24 hores.



2.1.13 ESTOC DE SEGURETAT I GARANTIA DELS APARELLS

L'adjudicatari lliurarà a l'Ajuntament des del moment en què iniciï el servei, un estoc de seguretat per fer front a avaries i mal funcionament del parc de terminals de veus i centraletes, equivalent com a mínim al 10% dels terminals de veu i centrals inventariades, (s'haurà d'entregar com a mínim 1 terminal si el 10% és inferior a la unitat).

La garantia dels aparells subministrats serà, segons Reial Decret-Llei 7/2021, de 27 de abril, de TRES (3) anys.

2.1.14 PREVISIÓ DE CONSUM

En aquest apartat s'indica de forma aproximada els consums anuals, per tal que els licitadors puguin establir criteris a l'hora de fixar les taxes unitàries per als diferents tipus de paquets. En cap cas suposa un compromís per part de l'Ajuntament.

Així doncs, la taula que s'inclou a continuació mostra el nombre de trucades i durada per als principals tipus de comunicació entre els usuaris de telefonia de veu fixa del període 19/07/20 - 19/07/21.

Tràfic Anual	Destinació	Número de trucades (uts.)	Durada (minuts)
<i>*Telefonia fixa</i>	Trucades a fixes nacionals	9276	9941
	Trucades a mòbils	20.104	54.045
	Trucades a serveis 800/900	357	202
	Trucades a serveis avançat (90x)	432	414

*inclou aquest tràfic en el plec administratiu

Considerant els patrons de trucades, en aquesta licitació l'Ajuntament de Vic requereix una quota econòmica fixa per un número total de minuts trucats en els diferents tipus de destinacions, compartint el total de minuts amb totes les línies. El número de trucades en que s'esgotin els minuts del contracte serà indiferent, és a dir, NO hi haurà cap tipus de cost per establiment de trucada.

Agafant de referència els minuts de consum aproximats actuals en cada destinació, el mínim de minuts que l'adjudicatari haurà d'oferir per destinació és el següent:

Destinació Telefonia FIXA	Minuts /anuals
Trucades a fixes nacionals	60.000
Trucades a mòbils	100.000
Trucades a serveis 800/900	1000
Trucades a serveis avançats (901 i 902)	2500

En el cas que durant l'any es consumeixin més minuts dels oferts, aquests es facturaran a final d'any segons la següent taula de preus:



Ajuntament de Vic

Destinació Telefonía FIXA	€/min
Trucades a fixes nacionals	0,010
Trucades a mòbils	0,040
Trucades a serveis avançats (901 i 902)	0,100

El cost d'establiment de trucada i de trucades internes en qualsevol cas és 0,00€ i l'operador haurà de restringir l'accés a tots els serveis de tarificació addicional com són els números començats amb 803, 806, 807, 907, 905 ,...

2.2 TELEFONIA MÒBIL

2.2.1 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A REALITZAR PER L'ADJUDICATARI

L'esmentat servei ha de contemplar la posada en marxa inicial del sistema, incloent la posada a disposició per a tots els usuaris, dels dispositius, equipaments, terminals i demés elements necessaris, en funció de la solució proposada per cada licitador, així com les tasques de configuració, portabilitats, migració, manteniment, altres.

L'adjudicatari haurà de subministrar per a tots els usuaris, terminals nous segons les indicacions de qualitat de l'oferta presentada, seguint els requisits mínims d'aquest plec.

Les substitucions o millores que l'adjudicatari pugui realitzar en equips o infraestructures propietat de l'Ajuntament de Vic, per millorar el compliment de les condicions del servei de telefonia mòbil, s'executaran en qualsevol cas, amb previ consentiment de l'Ajuntament de Vic i no suposarà ni pèrdues en el servei ni cost econòmic addicional per a l'Ajuntament.

L'Ajuntament de Vic no assumirà cap altre cost associat a la implantació del servei contractat, que no sigui l'ofert pels licitadors en les seves propostes. Per això, qualsevol proposta que per la seva implantació efectiva requereixi una despesa addicional per l'Ajuntament, no serà admesa.

L'objectiu principal del servei és proporcionar una solució per les comunicacions mòbils (incloent-hi les comunicacions de veu a qualsevol operador i terminal fixa o mòbil, la connexió a internet i trànsit de dades, la missatgeria SMS, etc...



2.2.2 REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS

La prestació del servei haurà de complir, com a mínim, amb els requeriments següents:

1. L'Ajuntament de Vic és un organisme dinàmic, el dimensionament dels serveis s'adequarà a les necessitats dels usuaris mitjançant altes, baixes i modificacions de les prestacions dels terminals, d'acord amb el que s'especifica al punt 2.2.7.
2. L'Ajuntament de Vic podrà variar el límit de dades de qualsevol línia segons les seves necessitats o deixar alguna línia sense límit si ho creu convenient, dins els límits fixats en el contracte. En cas que una línia superi el límit mensual de dades que té configurat es baixarà la velocitat a un mínim de 128 Kbps de transmissió de dades de la línia, i haurà d'esperar a iniciar un nou període mensual per recuperar la velocitat de transmissió original.
3. En cas de sobrepassar el volum de dades global ofert pel licitador, es baixarà la velocitat de transmissió de dades de totes les línies, però en cap cas es generarà un cost per mantenir les prestacions. L'Ajuntament haurà d'esperar a iniciar un nou període mensual per recuperar la velocitat de transmissió original.
4. Hi ha 3 categories de terminals de telefonia mòbil (Gamma Plus, Mitjana i Bàsica), les prestacions de les quals es defineix pel propi Ajuntament de Vic, i per tant, cada una d'aquestes categories se li assignarà un tipus de terminal concret. A banda hi haurà les tauletes, de les que també es defineixen les seves característiques en aquest plec. En el cas dels terminals amb sistema operatiu Android, aquest hauria de ser la versió estàndard, o si més no amb ROMs poc personalitzades per part del fabricant.
5. L'adjudicatari es responsabilitzarà de la substitució de terminals avariats, per altres de la mateixa categoria, en cas d'incidència durant el període de vigència del servei. Així mateix, proporcionarà un mecanisme eficient de recollida i enviament de terminals sense cost per l'Ajuntament. L'adjudicatari renovarà sense cost per l'Ajuntament, el percentatge de terminals especificat al punt 2.2.7 per a cada gamma, en finalitzar el primer any de servei i tots els consecutius en cas de pròrroga.
6. Totes les línies estaran bloquejades per Roaming internacional en zones 2 i 3. El gestor que tingui l'Ajuntament donarà l'autorització per activar aquest servei sempre que sigui necessari.
7. El licitador ha de proveir el servei de VoWIFI.
8. El licitador ha d'incloure el servei M2M en la seva proposta, mitjançant infraestructura pròpia de l'operador i comunicació amb els equips remots mitjançant tecnologies GPRS/EDGE/UMTS/HSPA/+LTE.
9. El licitador ha de proporcionar aparells d'ampliació de cobertura mòbil en els edificis que es consideri oportú per part de l'Ajuntament de Vic, amb un màxim de 3 edificis.



10. La xarxa pública de telefonia mòbil, on l'adjudicatari suportarà el servei, ha de garantir la prestació amb les següents condicions:
- a. Cobertura total a la ciutat de Vic i a les zones limítrofes, on l'Ajuntament disposi d'instal·lacions. El grau de cobertura ha de ser superior al 95%.
 - b. Capacitat de suportar xarxes privades virtuals d'usuaris mòbils.
 - c. Capacitat de suportar solucions de convergència fix-mòbils.
 - d. Accés a la facturació per a consulta i descàrrega d'informes a través d'Internet.
 - e. Accés còmode i ràpid a dades, Internet, correu electrònic, etc.

L'Ajuntament no assumirà cap cost associat a la implantació dels serveis contractats, que no estiguin ja inclosos dins les quotes fixes mensuals presentades pel licitador.

2.2.3 ACCÉS A LA XARXA PÚBLICA DE TELEFONIA

L'accés a la xarxa pública de telefonia es pot realitzar amb la tecnologia que el licitador estimi més adequada, encara que ha de proporcionar i assegurar una capacitat de connexió i tràfic amb l'exterior que garanteixi el compliment del servei que es requereix en el present plec.

2.2.4 SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS DE TELEFONIA MÒBILS I TABLETS

L'adjudicatari haurà de proporcionar sense cost addicional a l'oferta presentada, els aparells de telefonia mòbil i tauletes que permetin la utilització del serveis per part dels usuaris. Caldrà considerar tres categories d'aparells de telefonia mòbil i una categoria de tauletes, amb les especificacions mínimes segons s'indiquen a continuació:

2.2.4.1 Aparells gamma bàsica

Es tracta d'un tipus de terminal orientat a aquells usuaris que només necessiten les prestacions més bàsiques.

Especificacions:

- Sistema operatiu Andoid o IOS
- 8 nuclis del processador
- Memòria RAM 4 Gb
- Memòria interna ROM 64 Gb
- Càmera davant 8 Megapíxels
- Càmera darrera 48 Megapíxels
- Pantalla 6"
- Bateria: 4.500mA. Càrrega ultra ràpida 25W
- Compatibles amb tecnologia VoWIFI
- Accés a xarxa 5G, 4G, 3G i 2G
- Smartphone
- Possibilitat de connexió a xarxes WIFI
- Bluetooth



2.2.4.2 Aparells gamma mitjana

Telèfons amb possibilitat de rebre correu electrònic, accés a Internet, connexió Wifi, bluetooth, càmera fotogràfica i entre d'altres que han de complir les següents especificacions mínimes:

- Sistema operatiu Andoid o IOS
- 8 nuclis del processador
- Memòria RAM 4 Gb
- Memòria interna ROM 128 Gb
- Càmera davant 12 Megapíxels
- Càmera darrera 48 Megapíxels
- Pantalla 6"
- Bateria: 4.500mA. Càrrega ultra ràpida 25W
- Compatibles amb tecnologia VoWIFI
- Accés a xarxa 5G, 4G, 3G i 2G
- Smartphone
- Possibilitat de connexió a xarxes WIFI
- Bluetooth

2.2.4.3 Aparells gamma plus:

Dispositius avançats amb les últimes prestacions, amb les següents especificacions mínimes:

- Sistema Operatiu: IOS 15 o superior
- Compatibles amb tecnologia VoWIFI
- Accés a xarxa 5G, 4G, 3G i 2G
- Pantalla 6.1" OLED super retina XDR o similar
- Processador CPU 6 nuclis i GPU 4 nuclis
- Bateria 3200mAh. Càrrega ultra ràpida 25W
- Memòria RAM 4GB + ROM 128 GB
- DualSIM (eSIM/NanoSIM + NanoSIM)
- IP68
- Connexió a xarxes WIFI
- Bluetooth



2.2.4.4 Tauletes gamma alta

Dispositiu portàtil electrònic amb les últimes prestacions, que tindran les següents especificacions mínimes:

- Sistema Operatiu: IOS 15 o superior
- Pantalla Liquid Retina o similar
- Pantalla de 11 polzades
- Resolució de 2388 per 1668 píxels a 264p/p
- Arquitectura del processador de 64bits.
- WiFi i nanoSIM/eSIM.
- Capacitat de memòria 128GB
- Càmera darrera gran angular de 12Mpx
- Càmera davant gran angular de 10 Mpx
- Pes màxim 468g
- 5 micròfons
- 4 Altaveus
- Funda amb teclat
- Llapis per a pantalla tàctil

2.2.5 PLA DE NÚMERACIÓ I PORTABILITAT

L'adjudicatari ha de garantir una solució que permeti el manteniment dels blocs de numeració pública que estan assignats actualment amb l'objectiu de minimitzar l'impacte d'un canvi de la numeració.

El licitador haurà de mantenir la numeració de nou xifres dels terminals mòbils actualment en ús a l'Ajuntament de Vic.

En el cas que això suposi la portabilitat de la numeració d'operador, el contractista adjudicatari es responsabilitzarà de les gestions necessàries per tal de fer-lo efectiu, assumint-ne el cost, i minimitzant la repercussió en l'operativa dels usuaris.

2.2.6 SITUACIÓ ACTUAL DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓ DE MÒBILS

L'Ajuntament de Vic disposa de 189 línies de comunicació mòbil amb 98 terminals de veu i dades mòbils actius d'ús personal. La distribució actual i el servei contractat és el següent:

- Terminal de veu i dades 1Gb de gamma baixa: 55u.
- Terminal de veu i dades 2Gb gamma mitjana: 31u.
- Terminal de veu i dades 3Gb gamma Alta: 12u.
- Només veu desfibril·ladors: 8u.



- Línia de dades 500mb: 77u.
- Línies ascensor amb router + SIM mòbil: 6u.

Total: 189 línies

2.2.7 TERMINALS I LÍNIES QUE HA D'OFERIR EL SERVEI

Caldrà que l'adjudicatari tingui en compte que les necessitats actuals de la gamma de models de l'Ajuntament de Vic, és la següent:

- Terminal de veu i dades de gamma baixa: 67u.
- Terminal de veu i dades gamma mitjana: 30u.
- Terminal de veu i dades gamma Plus: 10u.
- Tauletes: 10u.
- Només veu desfibril·ladors: 10u.
- Línia de dades M2M (Machine to Machine): 10u.
- Línia de dades 10 Gb: 80u.

Cadascuna de les línies disposarà d'un mínim de 10 Gb de dades mensuals a màxima velocitat. El licitador podrà presentar com a millora en els criteris quantificables de forma automàtica a puntuar un augment de les dades a màxima velocitat disponibles per línia.

El volum de dades a proporcionar s'ha d'anar incrementant conforme l'adjudicatari vagi actualitzant les ofertes i promocions que ofereix en el seu catàleg (Exemple: si l'operador en el seu catàleg actualment ofereix com a contracte més econòmic 10 Gb de dades i d'aquí dos anys aquest mateix contracte més econòmic ja ofereix 15 Gb de dades, s'haurien d'actualitzar totes les línies contractades a 15 Gb sense cost addicional).

Durant els 4 primers mesos de servei, l'adjudicatari haurà de subministrar sense cost per l'Ajuntament, els terminals i tauletes associats a noves altes generats durant aquest període (aquest termini és diferent al termini d'implementació del servei de comunicació de telefonia mòbil i fixa).

A la finalització dels primers 12 mesos i en cas d'haver pròrrogues cada 12 mesos, dels terminals entregats inicialment s'hauran de renovar, segons la gamma de models, el número de terminals en la distribució corresponent:



1. Gamma baixa: 30%
2. Gamma mitjana: 20%
3. Gamma Plus: 20%
4. Tauletes: 20%

En cas que no quedi un número enter exacte s'arrodonirà sigui quin sigui el decimal al número enter següent. (exemple 3,15 aparells seran 4 aparells).

2.2.8 ACORDS A NIVELL DE SERVEIS

En aquest apartat es detallen els acords mínims de servei, que l'adjudicatari haurà de garantir durant la prestació:

Acords a nivell de servei			
Un.	Concepte	Força/terminis	Observacions
1	Cobertura de telefonia	Mínim 95%	Cobertura a la zona de Vic i limítrofes
2	Recollida o lliurament de terminal mòbil	Màxim 2 dies hàbils	A comptar des del moment de la sol·licitud feta per l'Ajuntament. Servei sense cost per l'Ajuntament
3	Reparació terminals mòbils	Màxim 4 dies hàbils, amb la recollida inclosa	Lliurament mòbil de substitució igual o superior al terminal avariament. Servei sense cost per l'Ajuntament.
4	Alta/baixa de línies de mòbils	Màxim 2 dies hàbils	A comptar des del moment de la sol·licitud feta per l'Ajuntament. Servei sense cost per l'Ajuntament.
5	Garantia de terminals mòbils	3 anys	
7	Modificacions dels serveis i configuracions assignades a un terminal.	Màxim 1 dia hàbil	A comptar des del moment de la sol·licitud feta per l'Ajuntament.
8	Centre d'atenció a l'usuari (consulta).	Immediat en horari laboral via telefònica o on-line.	Resposta a consultes relacionades amb telefonia, consums, terminals, centraletes i serveis disponibles.

L'adjudicatari haurà de ser el responsable del manteniment, reparacions i logística dels terminals mòbil, sense cost per l'Ajuntament.



2.2.9 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES EN EL SERVEI

El manteniment preventiu i correctiu dels terminals mòbils del servei, serà responsabilitat de l'operador adjudicatari.

A més de les actuacions pròpies del manteniment correctiu, s'inclouran totes aquelles tasques de manteniment preventiu necessàries per evitar qualsevol incidència que afecti a la correcta prestació del servei.

Totes les despeses de material, mà d'obra, desplaçaments i demés, estaran incloses en el costos fixos de manteniment.

Els temps màxims de reparació d'averies dels terminals mòbils són els especificats a l'inici del punt 2.2.8 del present document.

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament les eines de gestió i canals de comunicació necessaris, per tal que aquest pugui fer saber les incidències i fer el seguiment de l'estat de resolució de les mateixes. Totes les comunicacions d'incidències, han de quedar reflectides en un sistema centralitzat de registre de l'adjudicatari, de forma que l'Ajuntament pugui consultar-lo en qualsevol moment.

El transport de terminals de qualsevol tipus entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Vic, i entre l'Ajuntament i l'adjudicatari, motivats per una incidència, aniran a càrrec de l'adjudicatari.

2.2.10 GESTIÓ DE CANVIS I MODIFICACIONS EN LA CONFIGURACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament, les eines de gestió i canals de comunicació necessaris per tal que aquest pugui fer les sol·licituds i el seguiment dels canvis, altes, baixes i/o modificacions de la configuració del servei contractat, respectant els temps màxims indicats a l'inici del punt 2.2.8 del present document.

Aquestes eines de gestió seran com a mínim:

- Gestor personalitzat accessible telefònicament i via correu electrònic en horari laboral.
- Telèfon d'emergències 24 hores.

2.2.11 ESTOC DE SEGURETAT I GARANTIA DELS APARELLS

L'adjudicatari lliurarà a l'Ajuntament des del moment en què iniciï el servei, un estoc de seguretat per fer front a avaries i mal funcionament del parc de mòbils, equivalent com a mínim al:



- ❑ 10 % dels mòbils de cada gamma inventariats, (s'haurà d'entregar com a mínim 1 terminal mòbil si el 10% és inferior a la unitat). S'efectuaran les corresponents reposicions durant tota la vigència del contracte per mantenir el percentatge indicat.
- ❑ 10% de carregadors del número de mòbils i tauletes de cada gamma inventariats. (s'haurà d'entregar com a mínim 1 carregador si el 10% és inferior a la unitat). S'efectuaran les corresponents reposicions durant tota la vigència del contracte per mantenir el percentatge indicat.
- ❑ 10% del nombre d'elements actius de targetes de telefonia sense activar per als mòbils, tauletes i serveis de totes les gammes, i per les línies únicament de dades. S'efectuaran les corresponents reposicions durant tota la vigència del contracte per mantenir el percentatge indicat.

La garantia dels aparells subministrats serà, segons Reial Decret-Llei 7/2021, de 27 de abril, de TRES (3) anys.

2.2.12 PREVISIÓ DE CONSUM

En aquest apartat s'indica de forma aproximada els consums anuals, per tal que els licitadors puguin establir criteris a l'hora de fixar les taxes unitàries per als diferents tipus de serveis. En cap cas suposa un compromís per part de l'Ajuntament.

Així doncs, la taula que s'inclou a continuació mostra el nombre de trucades i durada per als principals tipus de comunicació dels usuaris mòbils del període 01/07/20 - 01/07/21.

Tràfic anual	Destinació	Número de trucades (unitats)	Durada (minuts/Gb)
*Telefonia mòbils	Trucades a fixes i mòbils nacionals	83.813	235.214
	Trucades Internes	780	3.423
	A serveis avançat (800/900)	1.433	2.988
	A serveis avançats (901/902)	111	303
	SMS mateix operador	601	0
	SMS altres operadores	972	-
	MMS	7	-
	Descàrrega dades màxima velocitat	-	1.787

*inclou aquest tràfic en el plec administratiu

Considerant els patrons de trucades, en aquesta licitació l'Ajuntament de Vic requereix una quota fixa per un número total de minuts trucats en els diferents tipus de destinacions, compartint el total de minuts amb totes les línies. El número de trucades en que s'esgotin els minuts del contracte serà indiferent, és a dir, NO hi haurà cap tipus de cost per establiment de trucada.

Agafant de referència els minuts de consum actuals en cada destinació i el consum de dades actual, el mínim de minuts i de dades que l'adjudicatari haurà d'oferir per destinació és el següent:



Ajuntament de Vic

Destinació Telefonía mòbil		Minuts /anuals
Trucades a fixes i mòbils nacionals		Il·limitats
Trucades Internes		Il·limitats
Trucades a serveis avançats (800/900)		5.000
Trucades a serveis avançats (901/902)		1200
		Gb/anuals
Descàrrega de dades a màxima velocitat		20.000
		Unitats/any
SMS mateix operador		Il·limitats
SMS altres operadors		Il·limitats
MMS		100

En el cas que durant l'any es consumeixin més minuts dels oferts, aquests es facturaran a final d'any segons la següent taula de preus:

Destinació Telefonía mòbil	€/min
Trucades a fixes i mòbils nacionals	0,000
Trucades Internes	0,000
Trucades a serveis avançats (800/900)	0,000
Trucades a serveis avançats (901/902)	0,100
	€/unitat
SMS mateix operador	0,000
SMS altres operadors	0,000
MMS	0,900

El cost d'establiment de trucada i de trucades internes en qualsevol cas és 0,00€ i l'operador haurà de restringir l'accés a tots els serveis de tarificació addicional com són els números començats amb 803, 806, 807, 907, 905 , etc.

Les trucades amb Roaming es facturaran segons les tarifes de contracte mes avantatjoses que tingui l'operador en cada moment.

Si algun usuari supera la seva assignació de dades mensuals a màxima velocitat, se li reduirà la velocitat fins a reiniciar el comptador de Gb a màxima velocitat del mes següent.



3 PRESSUPOST DEL CONTRACTE

3.1.1 METODOLOGIA D'ELABORACIÓ DEL PRESSUPOST

TELEFONIA FIXA				
CONSUM		QUANTITAT (ut)	PREU (€)	TOTAL (€)
	FIXES	60000	0,01	600,00
	MOBILS	100000	0,04	4.000,00
	90X	2500	0,10	250,00
	TOTAL CONSUM			4.850,00
TERMINALS				
	CENTRALETA	11	50	550,00
	SOBRETAULA	74	40	2.960,00
	TOTAL TERMINALS			3.510,00
ESTOC SEURETAT				
	CENTRALETA	1	50	50,00
	SOBRETAULA	8	40	320,00
	TOTAL ESTOC SEURETAT			370,00
	TOTAL 2 ANYS			13.950,00

13% DESPESES GENERALS	1.813,50
6% BENEFICI INDUSTRIAL	837,00
21% IVA	3.486,11
TOTAL 2 ANYS	20.086,61
IMPORT 1 ANY FIXA (IVA inclòs)	10.043,30



TELEFONIA MOBIL				
CONSUM		QUANTITAT (ut)	PREU (€)	TOTAL (€)
	LINIES	189	85,00	16.065,00
	90X	1200	0,10	120,00
	MMS	120	0,90	108,00
	TOTAL CONSUM			16.293,00
TERMINALS				
	GAMMA BAIXA	66	70	4.620,00
	GAMMA MITJANA	30	210	6.300,00
	GAMMA PLUS	10	560	5.600,00
	TAULETES	10	560	5.600,00
	TOTAL TERMINALS			22.120,00
ESTOC SEURETAT				
	GAMMA BAIXA	7	70	490,00
	GAMMA MITJANA	3	210	630,00
	GAMMA PLUS	1	560	560,00
	TAULETES	1	560	560,00
	TOTAL ESTOC SEURETAT			2.240,00
RENOVACIONS				
	GAMMA BAIXA	20	70	1.400,00
	GAMMA MITJANA	6	210	1.260,00
	GAMMA PLUS	2	560	1.120,00
	TAULETES	2	560	1.120,00
	TOTAL RENOVACIONS			4.900,00
	TOTAL 2 ANYS (IVA inclòs)			61.846,00

13% DESPESES GENERALS	8.039,98
6% BENEFICI INDUSTRIAL	3.710,76
21% IVA	15.455,32
TOTAL 2 ANYS	89.052,06
IMPORT 1 ANY MOBIL (IVA inclòs)	44.526,03

3.1.2 PRESSUPOST DEL CONTRACTE

El pressupost total anual del present contracte serà la suma del pressupost del servei de telefonia fixa i del pressupost del servei de telefonia mòbil.

3.1.3 TELEFONIA FIXA

A la taula que es presenta a continuació, es detalla el pressupost pel servei de telefonia fixa que s'inclou en aquesta contractació.



Partida	Descripció	Unitat	Import total
1	Serveis de telefonia fixa	Servei anual	10.043,30 € (IVA inclòs)

El pressupost anual de licitació del servei de telefonia fixa d'aquesta contractació és de **DEU MIL QUARANTA-TRES EUROS AMB TRENTA CENTIMS (10.043,30€) IVA inclòs**, que es desglossa en l'import base de vuit mil tres-cents euros amb vint-i-cinc cèntims (8.300,25€), i en l'import de mil set-cents quaranta-tres euros amb cinc cèntims (1.743,05€) corresponent a l'IVA del 21%.

3.1.4 TELEFONIA MÒBIL

A la taula que es presenta a continuació es detalla el pressupost pels serveis de telefonia mòbil que s'inclouen en aquesta contractació.

Partida	Descripció	Unitat	Import total
2	Serveis de telefonia mòbil	Servei anual	44.526,03 € (IVA inclòs)

El pressupost anual de licitació del servei de telefonia mòbil d'aquesta contractació és de **QUARANTA-QUATRE MIL CINC-CENTS VINT-I-SIS EUROS AMB TRES CENTIMS (44.526,03€) IVA inclòs**, que es desglossa en l'import base de trenta-sis mil set-cents noranta-vuit euros amb trenta-set cèntims (36.798,37€), i en l'import de set mil set-cents vint-i-set euros amb seixanta-sis cèntims (7.727,66€) corresponent a l'IVA del 21%.

4 ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

4.1.1 CRITERIS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE

Els criteris que es tindran en compte per a adjudicar el contracte són:

A. Criteris de valoració quantificables de forma automàtica (fins 85 punts)

A1. Oferta econòmica (fins 65 punts)

La puntuació de l'oferta econòmica de cada licitador, s'obtindrà en base a les fórmules que hi han a continuació. Hi ha dues prestacions, la de telefonia fixa i el de telefonia mòbil. El subministrament i servei de telefonia fixa puntua un màxim de 20 punts, i el subministrament i servei de telefonia mòbil puntua un màxim de 45 punts.



A.1.1 Oferta econòmica per a serveis i subministraments de telefonía fixa (fins 20 punts)

El licitador proposarà un preu unitari anual per donar compliment a totes les condicions especificades en present plec tècnic. El licitador haurà d'igualar o millorar a la baixa el pressupost de la licitació.

La puntuació obtinguda en aquest apartat per a cadascun dels licitadors, s'obtindrà en funció de l'aplicació d'aquestes fórmules matemàtiques:

$$Ponderació oferta licitant = \frac{\sum \text{ofertes dels licitants}}{\text{oferta del licitant}}$$

$$Puntuació oferta licitant = \frac{Pol}{Ponderació oferta màxima} * Pmàx$$

Nota: Pol= Ponderació oferta licitador
Pmàx= 20

Puntuació oferta licitador = A1.1

A.1.2 Oferta econòmica per a serveis i subministraments de telefonía mòbil (fins 45 punts)

El licitador proposarà un preu unitari anual per donar compliment a totes les condicions especificades en present plec tècnic.

El licitador haurà d'igualar o millorar a la baixa el pressupost de la licitació.

La puntuació obtinguda en aquest apartat per a cadascun dels licitadors, s'obtindrà en funció de l'aplicació d'aquestes fórmules matemàtiques:

$$Ponderació oferta licitant = \frac{\sum \text{ofertes dels licitants}}{\text{oferta del licitant}}$$

$$Puntuació oferta licitant = \frac{Pol}{Ponderació oferta màxima} * Pmàx$$

Nota: Pol= Ponderació oferta licitador
Pmàx= 45

Puntuació oferta licitador = A1.2



A2. Altres criteris de valoració quantificables de forma automàtica (fins 20 punts)

A.2.1 Cost excessos (fins 2 punts)

Cada licitador proposarà preus unitaris iguals o inferiors als de licitació:

Ponderació telefonia fixe

Preu licitador trucades fixes nacionals (€/minut) x 0,15 + Preu licitador trucades a mòbils (€/minut) x 0,84 + Preu licitador trucades a serveis avançats (€/minut) x 0,01 = Ponderació 1

El consum actual aproximat dels excessos és de 15% trucades fixes, 84% trucades mòbils i 1% trucades 90X.

Ponderació telefonia mòbil

Preu licitador trucades 90X (€/minut) x 0,8 + Preu licitador MMS(€/unitat) x 0,20 = Ponderació 2

El consum actual aproximat dels excessos és de 80% trucades 90X i 20% MMS.

Ponderació total

Ponderació total oferta licitador = Ponderació 1 + Ponderació 2

Puntuació total licitador

$$Puntuació\ oferta\ licitant = \frac{P_{tl}}{Ponderació\ total\ oferta\ màxima} * P_{màx}$$

Nota: P_{tl} = Ponderació total oferta licitador
 $P_{màx}$ = 2

Puntuació oferta licitador = A2.1

A.2.2 Gigabytes addicionals a màxima velocitat (fins 18 punts)

Cada licitador podrà proposar millores en la quantitat de Gb a màxima velocitat disponibles per totes les línies.

$$Ponderació\ oferta\ licitant = \frac{Oferta\ del\ licitant}{\sum ofertes\ licitants}$$



$$Puntuació oferta licitant = \frac{Pol}{Ponderació oferta màxima} * Pmàx$$

Nota: Pol= Ponderació oferta licitador
Pmàx= 18

Puntuació oferta licitador = A2.2

Es donarà 0 punts a tot licitador que compleixi estrictament el que es demana al plec sense afegir cap augment de Gb a màxima velocitat per línia o faci un increment inferior a 2 Gb i no es tindrà en compte a l'hora de calcular la puntuació de la resta de licitadors. Es donarà la màxima puntuació al licitador que proposi Gb il·limitats.

B. Criteris que depenen d'un judici de valor (fins 15 punts)

B.1 Configuració general del servei i característiques (fins 6 punts)

- Puntuació per el sistema de gestió d'incidències del servei: 2 punts
- Millores en les especificacions tècniques dels terminals i centrals de telefonia fixa i dels terminals i tablets de telefonia mòbil: 2 punts
- Millores dels acords a nivells de serveis tant per telefonia fixa com mòbil: 2 punts

Puntuació oferta licitant = B1

Es donarà 0 punts a tot licitador que compleixi estrictament el que es demana al plec sense afegir cap millora i la millor puntuació a la proposta més avantatjosa.

Els licitadors presentaran la informació relativa a aquest punt, aglutinada en un document que tindrà un màxim de 5 pàgines a doble cara, haurà d'estar ben paginada, amb tipus de lletra Arial 10, amb interlineat simple i amb separadors amb els mateixos apartats que s'esmenten en el paràgraf anterior.

B.2 Pla d'explotació telefonia mòbil i fixa (fins 6 punts)

Els licitadors hauran de presentar el pla d'explotació del servei el qual haurà de complir amb els requeriments mínims especificats a la clàusula 6 d'aquest plec. Es valorarà el pla d'explotació en general, amb un total de 6 punts. Es tindrà en compte:



- La gestió i manteniment del servei: 1,5 punts
- La facturació: 1,5 punts
- El centre d'atenció a usuaris: 1,5 punts
- L'assistència del servei i la gestió de l'inventari i documentació del sistema: 1,5 punts

Puntuació oferta licitador = B2

Els licitadors presentaran la informació relativa a aquest punt, aglutinada en un document que tindrà un màxim de 5 pàgines a doble cara, haurà d'estar ben paginada, amb tipus de lletra Arial 10, amb interlineat simple i amb separadors amb els mateixos apartats que s'esmenten en el paràgraf anterior.

B.3 Pla d'implantació (fins 3 punts)

Els licitadors hauran de presentar el pla d'implantació del servei el qual haurà de complir amb els requeriments mínims especificats a la clàusula 5 d'aquest plec. Es valorà el pla d'implantació en global, amb un total de 3 punts. Es tindran en compte en la valoració aquest requisits:

- Equip de treball: 1 punt
- Infraestructura associada al servei: 1 punt
- Transferència de serveis, pla de migració i pla de proves: 1 punt

Puntuació oferta licitador = B3

Els licitadors presentaran la informació relativa a aquest punt, aglutinada en un document que tindrà un màxim de 5 pàgines a doble cara, haurà d'estar ben paginada, amb tipus de lletra Arial 10, amb interlineat simple i amb separadors amb els mateixos apartats que s'esmenten en el paràgraf anterior.

4.1. VALORACIÓ TOTAL DE LES OFERTES ECONÒMIQUES

La puntuació específica de cada licitador s'obtindrà en base a la suma de les puntuacions obtingudes en l'oferta econòmica, criteris de valoració quantificables de forma automàtica i criteris que depenen d'un judici de valor $A1.1+A1.2+A2.1+A2.2+B1+B2+B3$, arribant a un màxim de 100 punts en el cas més favorable.

Els licitadors no poden presentar ofertes amb variants i/o alternatives.

5 PLA D'IMPLANTACIÓ TELEFONIA FIXA I MÒBILS

5.1 PLA D'IMPLANTACIÓ



Ajuntament de Vic

El licitador haurà de presentar un pla d'implantació del servei de comunicació de telefonia mòbil i fixa que serà valorat com a criteri de valoració que depèn d'un judici de valor. Aquest pla serà el que, una vegada formalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària estarà obligada a aplicar.

L'esmentat pla contemplarà totes les tasques necessàries per la implantació del servei com són:

- La disponibilitat dels equips i dispositius
- La implantació d'un pla de numeració propi.
- Tasques de portabilitat i la migració dels serveis actuals.
- El pla de proves
- El pla de formació i la posada de marxa del servei abans de passar a la fase d'exploació.

5.1.1 TERMINI

L'adjudicatari disposarà d'un termini màxim d'un mes, a partir de l'endemà de la data de la formalització del contracte, per a aplicar el pla d'implantació del servei.

5.1.2 EQUIP DE TREBALL

L'Adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament de Vic, els perfils professionals idonis per la millor prestació de serveis objecte d'aquesta contractació i el pla d'implantació.

En qualsevol cas, serà necessari que l'adjudicatari designi:

- Un cap de projecte, que serà el màxim responsable del servei i de les condicions econòmiques de la contractació.
- Un gestor personalitzat, que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament de Vic per tots els aspectes relacionats amb aquesta contractació, incloent la gestió de les incidències del dia a dia.

5.1.3 INFRAESTRUCTURES ASSOCIADAES AL SERVEI

L'adjudicatari haurà de disposar de mitjans tècnics i d'infraestructura necessaris per la prestació del servei de telefonia mòbil i fixa.

En el supòsit que s'hagin d'instal·lar equipaments actius (repetidors de senyal, amplificadors de senyal...), la instal·lació estarà sotmesa als criteris i particularitats que l'Ajuntament de Vic consideri necessaris, i les normatives legals que els siguin d'aplicació (connexió a quadres elèctrics, instal·lació d'armaris tipus Rack,...), amb un màxim de 3 edificis.



La infraestructura i equipaments per la prestació de serveis no passaran a ser de propietat de l'Ajuntament de Vic en cap cas, i l'adjudicatari haurà de preveure la seva retirada a la finalització de serveis.

5.1.4 TRANSFERÈNCIA DE SERVEIS – MIGRACIÓ

La posada de marxa del nou sistema de comunicacions de veu no ha de representar la pèrdua del servei.

L'adjudicatari haurà de proveir un pla de migració que contempli l'evolució del servei de comunicacions de veu de telefonia mòbil i fixa.

Per la implantació del servei per part de l'adjudicatari, cal contemplar especialment el següents aspectes:

- Pla de migració al nou sistema. No ha de causar distorsions per a l'usuari de l'Ajuntament de Vic.
- Les actuacions per a traspasar el servei que dona l'operador actual cap al nou adjudicatari, es portaran a terme en l'horari de mínima afectació als usuaris.
- S'ha de mantenir el pla de numeració públic.

- La instal·lació o retirada de les infraestructures i equipaments que l'adjudicatari precisi per la prestació de servei, s'hauran de portar a terme en les franges horàries en que hi hagi menys impacte en el servei, sempre a criteri de l'Ajuntament.
- El pla de migració que el licitador proposi, serà consensuat per a desenvolupar-lo de la millor manera possible, amb el responsable del contracte designat per l'Ajuntament de Vic.

5.1.5 PLA DE PROVES

L'adjudicatari haurà d'incloure un pla de proves que haurà de ser acordat amb el responsable del contracte designat per l'Ajuntament de Vic.

L'objectiu d'aquest pla de proves serà garantir el correcte funcionament del servei ofert, amb caràcter previ a la posada en marxa efectiva i definitiva del nou servei.



6 PLA D'EXPLOTACIÓ TELEFONIA MÒBIL I FIXA

6.1 PLA D'EXPLOTACIÓ, OPERACIÓ, GESTIÓ I MANTENIMENT DEL SERVEI

L'adjudicatari disposarà en tot moment dels recursos humans adequats i suficient per garantir la correcta operativa del servei i disposar del suport tècnic, comercial i administratiu per garantir el correcte funcionament del servei durant la fase d'operació en totes les seves vessants.

Com a mínim l'adjudicatari ha de designar en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data de formalització del contracte:

- Un cap de projecte, que serà el màxim responsable del servei i de les condicions econòmiques de la contractació i la facturació. Aquest pot ser el mateix que el nomenat en el pla d'implementació.
- Un gestor personalitzat, que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament de Vic per tots els aspectes relacionats amb aquesta contractació, incloent la gestió de les incidències del dia a dia. Haurà de donar resposta al dubtes i consultes de facturació. Aquest pot ser el mateix que el nomenat en el pla d'implementació.

Es comunicarà a l'Ajuntament la designació del cap de projecte i del gestor especialitzat i dels canvis que hi hagi durant la prestació del contracte en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la data de formalització del contracte.

6.2 FACTURACIÓ

L'eina de facturació és un factor important, donada la necessitat de validar les factures per donar-ne la conformitat i per tal que l'Ajuntament de Vic pugui internament fer atribucions de costos per serveis, centres o usuaris.

S'ha d'oferir una facturació a mida, que proporcioni la separació dels diferents conceptes facturables.

La facturació arribarà obligatòriament en suport electrònic. Arribaran dues (2) úniques factures (telefonía mòbil i telefonía fixa), amb un import fixe resultant de dividir l'import anual de la licitació per 12 mesos.

La factura que emeti l'adjudicatari ha de contenir necessàriament el detall dels consums per:

- Serveis
- Línies contractades



6.2.1 FACTURACIÓ PER SERVEIS I LÍNIES CONTRACTADES

La factura ha de definir per cada servei i línia contractada el seu consum total mensual.

L'adjudicatari haurà de tenir una plataforma informàtica on-line, accessible des de l'Ajuntament de Vic, on poder veure, consultar i elaborar informes de la facturació.

Aquesta mateixa plataforma permetrà consultar les línies individuals fixes o mòbils, i les línies fixes agrupades de l'Ajuntament, per poder fer consultes de caràcter intern.

La plataforma també disposarà d'un sistema des d'on es pugui modificar des de l'Ajuntament de Vic, els principals serveis assignats a les línies fixes i mòbils. Aquesta plataforma ha de poder modificar per a totes les línies fixes i mòbils: activar/desactivar el roaming, restriccions de trucades per destí i horari, bloquejar/desbloquejar terminals i bloquejar/desbloquejar targetes SIM.

6.2.2 CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI

Durant la vigència del contracte, el contractista adjudicatari ha de proporcionar un servei per a la gestió d'usuaris, altes, baixes o canvis de configuracions que hi hagi en servei.

L'accés al servei es realitzarà a través de telèfon, correu electrònic o través d'una plataforma web.

L'operació amb el centre d'atenció a l'usuari es realitzarà per part de personal tècnic autoritzat per l'Ajuntament de Vic. L'Ajuntament facilitarà al adjudicatari, la llista de personal autoritzat amb accés al servei.

L'horari d'interacció amb el centre d'atenció a usuari serà com a mínim de 9:00 a 18:00 hores de dilluns a dijous i de 9:00 a 15:00 els divendres.

És necessària l'existència d'un telèfon d'emergència, per a totes les hores de qualsevol dia de l'any en que el servei no estigui cobert per l'horari del centre d'atenció convencional.

6.2.3 ASSISTÈNCIA DELS SERVEIS

La prestació de servei s'efectuarà des de les dependències de l'adjudicatari, amb l'excepció de les tasques de manteniment preventiu, correctiu o evolutiu, que s'hauran de realitzar, si pertoca, en les instal·lacions de l'Ajuntament de Vic.

6.2.3.1 ACCÉS A LES DEPENDÈNCIES DE L'AJUNTAMENT DE VIC

L'adjudicatari haurà de facilitar la relació de personal assignat al servei tècnic, així com la corresponent relació nominal de treballadors (TC2).



El personal tècnic desplaçat a dependències municipals de l'Ajuntament de Vic, està obligat a aportar la identificació de l'empresa en un lloc visible durant la seva estança en el centre.

L'adjudicatari comunicarà qualsevol canvi en la relació de personal que esta vinculada al servei.

6.2.3.2 LOGÍSTICA PER A LA GESTIÓ D'AVARIES EN TERMINALS

Pel que fa a la gestió d'avaries i complements dels terminals de telefonia mòbil i fixa, l'adjudicatari disposarà d'un operador logístic per a la recollida i lliurament dels terminals i complements.

La utilització d'aquest serveis, entre l'Ajuntament de Vic i l'adjudicatari, no suposarà un cost econòmic addicional a l'Ajuntament.

6.2.3.3 QUALITAT I DISPONIBILITAT DE SERVEIS

Els nivells de qualitat i disponibilitat del servei en les solucions proposades per part de l'adjudicatari són d'obligat compliment.

6.2.4 GESTIÓ DE L'INVENTARI I DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA

Amb periodicitat trimestral l'Ajuntament de Vic podrà sol·licitar un informe amb l'inventari de centrals, i terminals de veu de telefonia fixa, i de terminals mòbils i línies de qualsevol tipus amb o sense terminal associat.

- Cal que en aquest inventari hi constin els serveis contractats de cada línia.
- Cal que en aquest inventari hi consti el model de terminal si té un aparell associat.
- Cal que per cada línia hi figuri un resum dels consums.

Aquest informe d'inventari de telefonia, s'ha de poder posar a disposició de l'Ajuntament en format electrònic.

7 TERMINI D'EXECUCIÓ CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de dos anys a partir de l'endemà de la data de formalització del contracte.



Unitat tramitadora: Unitat Tècnic Serveis
AJT/17955/2021
Codi document: TSU16I000U

Assumpte: Plec prescripcions tècniques

S'estableix la possibilitat de pròrroga del contracte per dos (2) anys més, prorrogable any a any per períodes d'un (1) any. La durada màxima del contracte, inclosa les seves pròrrogues, no podrà superar el termini de quatre anys.

El contracte serà prorrogable sempre i quan les seves característiques es mantinguin inalterables. La pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per l'empresari, sempre que el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de duració del contracte, sense que la durada de la seva vigència, incloses les pròrrogues, pugui excedir dels terminis establerts a l'article 29 de la LCSP 2017. La pròrroga no es produirà, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

En el cas que a la finalització del contracte inicial o de les corresponents pròrrogues no estigués adjudicada i/o formalitzada la nova licitació pública, es podrà prorrogar el contracte per un període màxim de 9 mesos, amb les condicions que estableix l'article 29. 4 de la LCSP 2017.

7.1 REGULACIÓ DEL PROCÉS DE RELLEU

Amb l'objecte d'evitar que l'operador que estigui donant el servei, bé actualment, bé en un futur, pugui fer ús indegut de la seva posició, durant el procés d'implantació estarà obligat a:

- Facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs en un termini màxim de 3 setmanes.
- No degradar els nivells de serveis en aquelles infraestructures que continuïn en servei i siguin utilitzades pel transport del tràfic del nou operador (accessos indirectes, lloguer d'infraestructures, ULL, prestació de serveis, ...).
- No dificultar el procés de canvi, ni degradar els acords a nivell de serveis pactats.
- Mantenir les tarifes vigents amb anterioritat a aquest procediment de contractació mentre duri el període de la nova implantació.

Així mateix, durant tota la vigència del contracte, i amb la finalitat de facilitar el possible relleu per canvi d'operador, estarà obligat a utilitzar tecnologies i sistemes associats, que no impliquin restricció que pugui dificultar o impedir a un



nou operador la connexió a les xarxes, el manteniment i la gestió dels sistemes.

L'establiment de clàusules de permanència i/o d'indemnització per cancel·lació es considera incompatible amb la naturalesa, objecte i finalitat de la present contractació.