

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES:
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS
AJUNTAMENT D'AMER

Localret

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTINGUT

<u>1</u>	<u>OBJECTE</u>	3
<u>2</u>	<u>SERVEIS REQUERITS</u>	3
<u>3</u>	<u>REQUERIMENTS TÈCNICS</u>	3
3.1	<u>Serveis de fibra òptica</u>	4
3.2	<u>Serveis de centraleta de veu fixa</u>	4
3.3	<u>Seguretat de la informació i compliment normatiu</u>	5
3.4	<u>Requeriments dels serveis oferts com a possibles millores</u>	6
3.4.1.1	<u>Servei antiDDoS</u>	6
3.4.1.2	<u>Servei de firewall al núvol</u>	6
3.4.1.3	<u>Servei de navegació neta</u>	7
<u>4</u>	<u>PLA D'IMPLANTACIÓ</u>	7
<u>5</u>	<u>PLA D'EXPLOTACIÓ</u>	8
<u>6</u>	<u>PLA DE DEVOLUCIÓ</u>	9

ANNEX 4 Model o formulari d'oferta (criteris automàtics) – Full de càlcul en format electrònic



- **OBJECTE**

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics per a la contractació de serveis de telecomunicacions de l'Ajuntament d'Amer.

El serveis de telecomunicacions inclouen:

Serveis de comunicacions de dades i d'accés a Internet en ubicació fixa.

Serveis de comunicacions de veu fixa

Totes les infraestructures i equipaments, físiques o virtuals necessàries per a subministrar el servei.

Els capítols a continuació inclouen una descripció dels serveis demandats així com els requeriments tècnics de la present contractació.

- **SERVEIS REQUERITS**

Els serveis requerits es poden dividir en:

Servei de fibra òptica

Servei de centraleta de veu fixa

- **REQUERIMENTS TÈCNICS**

L'adjudicatari haurà de subministrar a l'Ajuntament la totalitat dels serveis licitats donant compliment als requeriments tècnics d'aquest apartat.

El conjunt de requeriments generals, vinculats als serveis licitats, que l'adjudicatari haurà de complir son:

Servei tècnic especialitzat d'atenció telefònica 24x7.

Temps de resolució d'averies inferior a 48h.

Accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu.

Adequació i evolució tecnològica: el contractista haurà de garantir, sense cost, les evolucions i migracions que es produeixin de forma automàtica i natural al mercat, com per exemple els augments de velocitats en els accessos.

D'acord amb el que estableix la clàusula 10 del PCAP, en relació als futurs procediments de licitació, els adjudicataris d'aquest contracte hauran de prestar els serveis fins que comenci l'execució del nou contracte o, en qualsevol cas, fins que el nou adjudicatari es faci càrrec efectivament de la prestació dels serveis, una vegada finalitzada la seva implantació definitiva en el terminis que s'estableixin en el plec, sense modificar les prestacions del contracte.

Procés de portabilitat: el contractista assumirà el cost i realitzarà totes les tasques necessàries, tant internes (identificació de línies, identificació d'adreces, contractes, ...) com externes (presentació de sol·licituds, gestió de les sol·licituds



Ajuntament d'Amer

retornades,...) sense que aquest procés representi cap tipus de dedicació per part del personal de l'ajuntament.

• Serveis de fibra òptica

El servei de fibra òptica amb accés a internet haurà de tenir l'accés mínim que es detalla a continuació i haurà de ser subministrat al municipi d'Amer, a les adreces següents:

	Adreça	Servei sol·licitat
Ajuntament	Plaça de la Vila, 30	Fibra òptica amb accés a internet màxima velocitat - Accés mínim 600Mbps
Can Boles	Plaça del Monestir, 5	Fibra òptica amb accés a internet màxima velocitat - Accés mínim 100Mbps
Zona Esportiva (camp futbol)	Camí de Santa Brígida, s/n	Fibra òptica amb accés a internet màxima velocitat - Accés mínim 600Mbps
Refugi (Estació)	Pujada de l'Estació, 22	Fibra òptica amb accés a internet màxima velocitat - Accés mínim 600Mbps
Llar de Jubilats	Plaça de Sant Miquel, 18	Fibra òptica amb accés a internet màxima velocitat - Accés mínim 600Mbps
Espai jove (obertura 2024)	Carrer Montseny, 18	Fibra òptica amb accés a internet màxima velocitat - Accés mínim 600Mbps

Els preus proposats per a la provisió i posterior gestió dels sistemes i serveis sol·licitats han d'incloure tots els possibles elements de cost associats a la implantació i explotació d'aquests (obra civil, infraestructures, enginyeria, permisos, canalitzacions, cablejats d'interconnexió, elements d'administració/ repartidors i adequació de xarxa elèctrica).

La ubicació de l'Espai Jove té com a previsió la posta en servei a finals de 2024. Per aquest motiu el servei no s'iniciarà en el moment de l'adjudicació, sinó quan l'espai entri en funcionament al 2024.

El cost del servei es podrà dividir en una quota d'alta i un preu mensual.

• Serveis de centraleta de veu fixa

El servei s'ubicarà a la seu de l'Ajuntament.

Centraleta professional per a 13 extensions.

- Tarifa plana de mínim 1000 minuts per trucades a fixes o mòbils.
- 1 Terminals d'operadora.
- 12 Terminals bàsics.
- Elements de xarxa requerits per a la instal·lació (switch, cablejat i resta



Ajuntament d'Amer

d'elements necessaris).

Les facilitats mínimes requerides per als serveis de comunicacions de veu fixa son:

Desviament de trucades.

Servei d'identificació de trucades.

Facturació detallada per línia.

Funcionalitats d'operadora automàtica

Per a la provisió d'aquest servei es distingeixen les següents tipologies dels terminals de sobretaula:

Extensió de veu amb terminal bàsic.

Extensió de veu amb terminal amb funcionalitats d'operadora.

Es requereix del subministrament, instal·lació i manteniment de tot l'equipament necessari per constituir un servei claus en mà. L'oferta ha de contemplar l'equipament, les esteses de cablatge, fuetons, i altres elements necessaris per a la correcta connexió dels enllaços a l'electrònica o sistemes del client.

Els licitadors indicaran en les seves propostes les tecnologies i infraestructures d'accés.

Caldrà indicar el detall dels preus als annexes 4.1 Preus oferta i 4.2 Preus addicionals

El cost del servei es podrà dividir en una quota d'alta i un preu mensual.

- **Seguretat de la informació i compliment normatiu**

El contractista estarà obligat a implementar les mesures de seguretat necessàries per donar compliment dels requisits que s'estableixen al *"Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració Electrònica"* per l'Ajuntament d'Amer, el *"Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema nacional de seguretat en l'àmbit de l'administració Electrònica"* i el que estableix el *"Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades)"*, veure el que es diu al respecte també el PCAP, i el que es pugui establir a les normatives sectorials al respecte.

El contractista facilitarà el nom i dades de contacte del seu delegat de protecció de dades segons la definició de l'Esquema Nacional de Seguretat o, en cas de no disposar-ne, de la persona que assumirà les funcions als efectes de la present contractació.

De la mateixa manera l'empresa contractista vetllarà per l'acompliment de les obligacions de confidencialitat i deure de secret del seu personal pel que fa a les dades de caràcter personal (veure clàusula 31 PCAP), als sistemes d'informació i a



qualsevol altre informació o recurs intern que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte.

Si s'escau, tots els dispositius que intervinguin en l'execució d'aquest contracte hauran d'estar configurats per a l'eliminació d'arxius de dades temporals, permetent eliminar els residus del material confidencial que s'originen a l'hora de digitalitzar, imprimir, copiar i enviar correu-e diàriament.

El contractista prendrà totes les mesures necessàries per garantir, per a la totalitat dels serveis prestats, el compliment de la normativa nacional i europea en matèria de protecció de dades en vigor durant la vigència d'aquest contracte.

- **Requeriments dels serveis oferts com a possibles millores**

Addicionalment als requeriments tècnics del servei d'accés a internet, i tal com s'especifica al PCAP, els licitadors poden oferir sense cost els serveis següents.

1.1.1.1 Servei antiDDoS

El servei d'antiDDoS associat al servei d'accés a internet que s'ofereixi ha de complir els següents requeriments tècnics:

Servei de detecció i mitigació proactiva i reactiva d'atacs distribuïts de denegació de servei de forma transparent a nivell de la xarxa del contractista.

Incloure com a mínim 4 mitigacions anuals.

Protecció d'atacs volumètrics i orientats a aplicació.

Filtrat i discriminació del trànsit maliciós respecte del legítim.

Funcionalitat de reporting per tal d'obtenir informació sobre els atacs soferts i les corresponents mesures aplicades.

Servei ofert en alta disponibilitat a la xarxa del contractista.

Possibilitat de contractar el servei associat a accessos a Internet centralitzats o descentralitzats.

Monitorització constant de l'accés a Internet contractat.

Per a cada servei d'accés a Internet sobre el que s'ofereixi l'antiDDoS sense cost, no es contemplaran limitacions quant al número de mitigacions efectuades.

Els licitadors indicaran a l'annex 1 si ofereixen aquest servei.

- **Servei de firewall al núvol**

Els licitadors poden oferir sense cost un servei de firewall al núvol que ha de complir els següents requeriments tècnics:

Servei firewall cloud allotjat a les instal·lacions de l'operador.

Arquitectura en alta disponibilitat.

Monitorització i filtrat de tot el trànsit entrant i sortint mitjançant l'aplicació de polítiques parametrizables basades en:



Ajuntament d'Amer

- Adreçament origen i destí.
- Protocol o port TCP / UDP.

Per a cada política serà possible:

- Permetre o denegar la connexió.
- Efectuar una traducció d'adreces i ports (NAT estàtic / dinàmic i PAT).
- Aplicar polítiques de gestió d'amplada de banda.
- Definir un horari d'aplicació de la política.

Els licitadors indicaran a l'annex 1 si ofereixen aquest servei.

• Servei de navegació neta

El servei de navegació neta ha de complir els requeriments tècnics detallats a l'apartat anterior "servei Firewall al núvol" i addicionalment:

Filtrat d'adreçament WEB / URL mitjançant:

Llistes de filtrat (blanques i negres) creades per l'administrador mitjançant adreçament IP, URLs complertes o URLs parcials fent ús de caràcters comodí.

Llistes de filtrat (blanques i negres) basades en categorització predefinida a la plataforma.

Bloqueig de URL total o parcial a un lloc web concret.

Filtrat de contingut específic com per exemple scripts Java, galetes, continguts ActiveX, etc.

Filtrat de contingut emmagatzemat en memòries cau dels diferents cercadors quan el contingut es correspongui amb adreces no permeses.

Els licitadors indicaran a l'annex 1 si ofereixen aquest servei.

• PLA D'IMPLANTACIÓ

La implantació es considera un projecte claus en mà. S'entén per projecte claus en mà que l'Ajuntament, no dedicarà cap recurs propi en la transició i implantació dels serveis, sinó que serà responsabilitat del contractista assignar el personal que consideri oportú (tant in-situ, com en remot) per a la correcta transició dels serveis.

La implantació dels serveis de comunicacions ha d'incloure els requeriments següents:

Identificar un responsable operatiu de la gestió de riscos.

Identificar les accions a realitzar per a la implantació de cadascun dels serveis.

Detallar els procediments organitzatius i tècnics (i terminis associats) necessaris per assegurar una migració transparent als usuaris.

Establir el calendari d'actuacions.

Implantació i posada en marxa de tots els serveis.



El termini d'implantació dels serveis contemplats en la present contractació ha de ser com a màxim de 45 dies naturals a comptar a partir de la data d'entrada en vigor del contracte. Es valorarà una durada inferior del pla d'implantació segons s'indica al PCAP.

- **PLA D'EXPLOTACIÓ**

Els requeriments generals aplicables al pla d'explotació s'iniciaran a partir de la migració del servei i els serveis hauran de complir amb els SLA i penalitats del PCAP.

Es consideraran els següents serveis associats a la fase d'explotació dels serveis contractats:

- **Atenció comercial**

L'atenció comercial serà personalitzada nomenant un responsable comercial per l'Ajuntament.

El contractista posarà a disposició de l'Ajuntament un servei telefònic per atenció tècnica d'incidències dels serveis contractats. L'horari mínim d'atenció telefònica serà de 9h a 18h els dies laborables.

També es podran facilitar altres canals de contacte com el correu electrònic o via web.

Durant els primers 30 dies del contracte l'adjudicatari nomenarà un interlocutor per atendre les incidències comercials de l'Ajuntament.

- **Gestió del manteniment**

Es requereix del subministrament, instal·lació i manteniment de tot l'equipament necessari per a la connexió dels serveis.

La gestió i manteniment de l'equipament instal·lat serà responsabilitat del contractista.

El manteniment haurà de ser preventiu i correctiu: 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.

Els costos del servei inclouran les tasques de manteniment preventiu i correctiu necessaris per garantir el compliment dels SLA detallats en el Pla de qualitat. Per tant, el contractista no podrà cobrar cap cost addicional en concepte de gestió o manteniment addicional al cost del mateix servei, sense que això pugui implicar cap degradació del servei o de la seva gestió o manteniment associat.

- **Facturació**

El sistema de facturació ha de permetre les següents facilitats:



Ajuntament d'Amer

La facturació serà en format digital EFACT. El contractista haurà de facilitar la facturació electrònica i la plataforma a utilitzar serà FACE o e.FACT o les que indiqui la normativa vigent. També es podrà entregar en format paper si l'Ajuntament així ho demanés i sense cap cost addicional. A aquesta factura s'haurà d'annexar el document de detall que es correspongui amb l'import facturat. En cas de no annexar-se el document de detall, es podrà retornar la factura per manca d'informació pel seu pagament.

No hi haurà costos d'alta per cap element.

• PLA DE DEVOLUCIÓ

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei a un altre contractista un cop finalitzat el contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, la solució tècnica, el pla d'implantació i el pla d'explotació proposat han de preveure aquesta possibilitat i les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre contractista.

Per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix que es compleixin els requeriments següents:

Durant tota la vigència del contracte, el contractista haurà d'utilitzar tecnologies i sistemes que no impliquin limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou contractista la connexió a les xarxes, el manteniment i la gestió dels sistemes.

El contractista estarà obligat a proporcionar tota la informació tècnica i administrativa en format electrònic, per a garantir el traspàs al nou adjudicatari.