

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE L'OFICINA TÈCNICA DE LA CONTRACTACIÓ CENTRALITZADA DE SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS DE LES DEMARCACIONS DE BARCELONA, GIRONA, LLEIDA- BARCELONA I TARRAGONA (OTCAST)



Índex

1	INTRODUCCIÓ.....	2
2	OBJECTE I ABAST.....	3
3	SITUACIÓ ACTUAL DELS SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS DELS ENS ADHERITS A LES CONTRACTACIONS CENTRALITZADES DINS L'ABAST	4
4	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	5
4.1	Suport tècnic	5
4.2	Formació.....	5
4.3	Gestió dels serveis.....	6
4.4	Seguiment dels SLA.....	7
4.5	Control de la facturació	7
5	MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	7
5.1	Model de relació amb les oficines d'explotació dels adjudicataris.....	7
5.2	Horari de prestació del servei.....	8
5.3	Localització física.....	8
6	SEGUIMENT DEL SERVEI	8
6.2	Reunions de seguiment.....	9
6.3	Acords de nivell de servei (SLA) i penalitats.....	9
6.4	Documentació	9
7	EQUIP DE TREBALL	10
7.1	Responsable del servei.....	10
7.2	Referent tècnic.....	10
7.3	Tècnic gestor dels serveis.....	11
7.4	Regles especials respecte del personal laboral de l'empresa contractista.....	11
8	SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.....	12
9	POSADA EN MARXA I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	12
9.1	Posada en marxa del servei.....	12
9.1.1	Nivells de servei i penalitats per a la posada en marxa.....	13
9.2	Devolució del servei.....	13
9.2.1	Nivells de servei i penalitats per a la devolució del servei.....	14
10	IDIOMA	14
11	MODEL DE RELACIÓ.....	14



1 INTRODUCCIÓ

El Consorci Localret està format per més de nou-cents municipis de tot Catalunya i entitats locals de caràcter territorial, juntament amb les entitats municipalistes, amb la finalitat de fomentar, impulsar i coordinar el desenvolupament de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació en l'àmbit dels ens locals catalans, així com de representar-los davant tota mena d'Administracions, d'empreses i organismes relacionats amb el desplegament i explotació de xarxes, la prestació de serveis de comunicacions electròniques i l'administració electrònica.

Els processos de contractació centralitzada de serveis de telecomunicacions per als ens locals de Catalunya han estat una de les gestions més rellevants, per volum de municipis i per import econòmic, que ha impulsat el Consorci Localret.

La contractació centralitzada suposa la unió de diferents administracions actuant el Consorci Localret com a central de compres. Considerant de forma agregada els consums en telecomunicacions de diversos ajuntaments, consells comarcals, diputacions i altres entitats locals d'una àrea geogràfica determinada, es realitza la contractació centralitzada per tal d'obtenir més estalvis i millorar els serveis de comunicacions disponibles amb una renovació coherent amb l'evolució tecnològica i el mercat actual

Des de l'any 2006 que es va iniciar la primera contractació centralitzada, ja han participat en els diferents processos més de 1.000 ens locals.

Actualment el Consorci Localret gestiona simultàniament quatre Contractacions Centralitzades, corresponents a les demarcacions de Barcelona, Girona, Lleida- Barcelona i Tarragona i la previsió és que a finals del 2024 es gestionin unes 650 entitats licitades.

El servei de suport i de seguiment objecte d'aquest contracte és per a la Contractació Centralitzada de totes les contractacions actives: Barcelona, Girona, Lleida-Barcelona i Tarragona. Les dades d'aquestes licitacions són:

Contractació centralitzada	Lots	Sublots	Estat actual	# Ens participants	Durada inicial	Pròrrogues
Girona	1-FIXE	NO	Formalitzat el 13/02/2020	123	3 anys	2 anys
	2-MÒBIL	NO	Formalitzat el 13/02/2020	116	3 anys	2 anys
Lleida-Barcelona	1-FIXE	Demarcació Barcelona	Formalitzat el 13/12/2021	65	3 anys	2 anys
		Demarcació Lleida	Formalitzat el 13/12/2021	32	3 anys	2 anys
	2-MÒBIL	Demarcació Barcelona	Formalitzat el 13/12/2021	71	3 anys	2 anys
		Demarcació Lleida	Formalitzat el 13/12/2021	34	3 anys	2 anys
Tarragona	1-FIXE	NO	Formalitzat el 16/09/2022	125	3 anys	2 anys
	2-MÒBIL	NO	Formalitzat el 16/09/2022	123	3 anys	2 anys
Barcelona	1-FIXE	NO	Formalitzat el 30/10/2019 (Nova licitació al 2024)	236	4 anys	2 anys
	2-MÒBIL	NO	Formalitzat el 27/05/2019 (Nova licitació al 2024)	243	4 anys	2 anys

La relació d'ens inclosos a les diferents Contractacions Centralitzades es troba a l'Annex 4 – Relació Ens del present plec. Sense perjudici de que al llarg del contracte s'hi puguin adherir més Ens a banda dels que consten al mateix.

A continuació s'indiquen els enllaços a les licitacions de les tres contractacions centralitzades:

- Enllaç a la licitació de la contractació centralitzada de la demarcació de Girona:
https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?reqCode=viewCn&idDoc=50252893
- Enllaç a la licitació de la contractació centralitzada de les demarcacions de Lleida i Barcelona:
https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?reqCode=viewCn&idDoc=83293187
- Enllaç a la licitació de la contractació centralitzada de la demarcació de la demarcació de Tarragona:
https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?reqCode=viewCn&idDoc=97273727&lawType=
- Enllaç a la licitació centralitzada de la contractació centralitzada de la demarcació de Barcelona:
https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?reqCode=viewCn&idDoc=40611352

2 OBJECTE I ABAST

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques a les quals s'ajustarà el procediment obert, amb pluralitat de criteris, per a la contractació del "Servei d'Oficina Tècnica de Suport i de Seguiment dels contractes de Contractació Centralitzada de Serveis de telecomunicacions per a ajuntaments, consells comarcals diputacions i altres ens locals adherits als processos de contractació centralitzada de les demarcacions de Barcelona, Girona, Lleida-Barcelona i Tarragona", en endavant **OTCAST**, que reforci les activitats de l'equip del Consorci Localret, relatives al seguiment del contracte, la implantació i l'execució dels serveis prestats pels contractistes de les Contractacions Centralitzades de les Demarcacions de Barcelona, Girona, Lleida-Barcelona i Tarragona.

Els objectius principals que es planteja el Consorci Localret amb l'execució d'aquest contracte tenen relació amb les Contractacions Centralitzades incloses a l'abast de la present contractació i respecte dels ens licitats, relacionats a l'Annex 4 del present plec, i són:

- Assegurar la correcta implantació i explotació dels diferents serveis i sistemes de telecomunicacions dels ens adherits.
- Minimitzar l'impacte de la implantació dels serveis i sistemes de telecomunicacions degut al creixement natural, als ens licitats.
- Supervisar que la implantació d'aquests serveis i sistemes es realitzi d'acord als paràmetres de servei establerts: calendari, pressupost i qualitat de servei.
- Fer el seguiment dels acords de nivell de servei (SLA) pactats, tant en el procés de provisió com durant la fase d'explotació i d'operació dels sistemes i serveis.
- Supervisar la correcta facturació dels serveis en base als preus oferts pels operadors adjudicataris.
- Resoldre els dubtes que els municipis facin arribar a l'Oficina Tècnica.

El contractista tindrà les funcions genèriques de controlar la implantació i fer el seguiment dels serveis prestats pels adjudicataris de cadascuna de les tres Contractacions Centralitzades, inclosa la gestió d'incidències, el control de qualitat, el control de la facturació, el control dels processos administratius i la proposta d'aplicació de penalitats; així com el suport tècnic als responsables tècnics del Consorci Localret i als de les entitats adherides a les contractacions.

El servei d'Oficina Tècnica de la contractació agregada de la demarcació de Barcelona començarà a prestar servei a l'inici del contracte de la present licitació i el servei d'Oficina Tècnica de les tres contractacions restants s'iniciarà el 16 de desembre de 2024.

3 SITUACIÓ ACTUAL DELS SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS DELS ENS ADHERITS A LES CONTRACTACIONS CENTRALITZADES DINS L'ABAST

Atenent als diferents tipus de serveis de comunicacions de les entitats adherides, els diferents tipus de llicències per operar aquests serveis, la tendència cada vegada més estesa a la convergència de serveis (proveïdors, gestió, facturació), facilitada per a la implantació constant de noves tecnologies, i per tal de facilitar al màxim la concurrència de diferents operadors, els serveis de comunicacions licitats a les contractacions de serveis de comunicacions s'han agrupat en els següents lots:

- **Lot 1** – Serveis de comunicacions fixes de veu i dades i d'accés a Internet en ubicació física permanent (en endavant, serveis de comunicacions fixes de veu i dades).
- **Lot 2** – Serveis de comunicacions mòbils de veu i dades, i el trànsit fix a mòbil que, opcionalment, les entitats podran encaminar pels enllaços del contractista de telefonia mòbil (en endavant, serveis de comunicacions mòbils de veu i dades).

El Lot 1 inclou:

- Serveis de connectivitat, que inclouen el conjunt d'enllaços d'accés a la xarxa pública de veu de les entitats, i el trànsit cursat per aquestes, amb independència que les prestacions de veu o dades es suportin sobre xarxes XTB/XDSI, sobre xarxes IP sobre xarxes mòbils 3G/4G o similars.
- Facilitats associades als serveis de connectivitat de veu (grups de salt de centraleta tant analògics com digitats, gravació de trucades, desviaments, identificació número trucant, etc.).
- El conjunt d'enllaços d'accés de la xarxa corporativa de dades de les entitats destinatàries.
- Serveis d'interconnexió de seus basats en accessos *Ethernet* sobre xarxes MPLS, serveis VPN, etc.
- El servei d'accés a Internet centralitzat de les entitats destinatàries, per a la sortida a Internet dels usuaris de la xarxa corporativa i per a l'accés des de l'exterior als servidors públics de les entitats destinatàries.
- Els serveis d'accés a Internet descentralitzat per als diferents edificis no interconnectats amb la xarxa corporativa de la seva entitat.
- Sistemes de comunicacions de veu fixa o dades LAN en aquells casos en que es requereixi.
- Totes les infraestructures i equipaments, físiques o virtuals, que siguin necessàries per donar suport als serveis descrits en aquest lot.

El Lot 2 inclou:

- El trànsit de veu i dades cursat pels terminals mòbils.
- L'evolució tecnològica dels serveis a les properes generacions de comunicacions mòbils.
- Servei de connectivitat fix-mòbil que inclou el conjunt d'enllaços d'accés a la xarxa mòbil i el trànsit de fix a mòbil que, opcionalment, les entitats adherides podran



encaminar pels enllaços de l'operador de telefonia mòbil. En tots aquests casos l'operador haurà de garantir la marcació abreuçada des de i cap a les extensions mòbils de cada ens.

- Altres serveis de comunicacions mòbils com serveis M2M, MDM, missatgeria massiva, etc.
- Totes les infraestructures i equipaments físiques o virtuals que siguin necessàries per donar suport als serveis descrits en el Lot 2.
- El subministrament, el manteniment i la renovació periòdica del conjunt de terminals mòbils de les entitats.

D'altra banda, cadascuna de les Contractacions Centralitzades preveuen l'existència d'Oficines d'Explotació gestionades pels operadors adjudicatari, a les quals correspon l'execució de peticions, l'atenció a consultes i/o la resolució d'incidències que arriben des dels ens.

La licitació de la demarcació de Barcelona que es publicarà al 2024 preveu canvis respecte a la divisió en lots dels serveis, però la licitació es basarà en els serveis descrits en aquest apartat dins del Lot 1 i Lot 2 i afegirà equipament de seguretat de xarxa.

4 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El contractista realitzarà les tasques necessàries per supervisar la qualitat dels serveis de telecomunicacions associats als lots de les respectives Contractacions Centralitzades, de manera proactiva.

Correspondran als àmbits següents:

- Suport tècnic.
- Formació.
- Gestió dels serveis.
- Seguiment dels SLA.
- Control de la facturació.

4.1 Suport tècnic

En aquest àmbit, el contractista realitzarà les tasques d'acompanyament tecnològic que aportin valor i el coneixement per millorar el desenvolupament tecnològic dels serveis de les Contractacions Centralitzades, relacionades amb:

- Gestió de l'inventari d'equipament i serveis.
- Incidències.
- Consultes tècniques.
- Configuracions.
- Integracions de serveis.
- Plans de proves.
- Processos de migració.

4.2 Formació

El contractista haurà de proposar un pla de formació de cursos orientats a incrementar les habilitats en la lectura de la factura dels serveis de telecomunicacions, que possibiliti una major comprensió de la mateixa, adreçada als tècnics i tècniques de les entitats adherides a les contractacions centralitzades de serveis de telecomunicacions.



Entendre els conceptes en què es desglossa una factura és bàsic per estalviar, dimensionar i optimitzar correctament els serveis contractats.

També s'haurà d'incloure en aquesta formació els aspectes més rellevants de la contractació centralitzada perquè siguin coneguts per les entitats participants.

Amb aquests plans formatius es busca que les entitats tinguin un major coneixement de les condicions del contracte i una major capacitat per poder revisar el detall de la seva facturació.

4.3 Gestió dels serveis

El contractista haurà de controlar l'explotació dels serveis de telecomunicacions dels quatre contractes de Contractació Centralitzada, tot vetllant-ne per l'acompliment dels contractes.

A més, coordinarà i supervisarà els processos d'implantació dels serveis de telecomunicacions de les Contractacions Centralitzades, amb especial cura i amb major dedicació de recursos en cas d'existir portabilitat de serveis, i farà el seguiment del desplegament al llarg de tot el cicle de vida del contracte, vetllant perquè s'apliquin les condicions de cada contracte.

Supervisarà l'estat de les peticions/consultes/incidències dels ens, amb visió directa, ja sigui mitjançant accés a les bases de dades de gestió dels operadors o mitjançant l'accés a informes.

Mantindrà reunions periòdiques de seguiment d'incidències i de la prestació del servei amb els adjudicataris de cada contracte conjuntament amb els tècnics del Consorci Localret.

La periodicitat de les reunions es determinarà a l'inici del contracte segons la fase de cada contractació i es podrà modificar durant el seu període de vigència, per acord entre les parts, si bé inicialment es preveuen reunions mensuals de coordinació amb els tècnics de Localret i amb les operadores adjudicatàries de cadascuna de les contractacions agregades (en el cas de Girona, Lleida-Barcelona i Tarragona) i de periodicitat setmanal (en el cas de Barcelona), segons s'estableix als requeriments de cadascuna de les licitacions.

Considerant l'extens volum de serveis contractats per la Diputació de Barcelona, s'establiran reunions exclusives amb aquesta entitat i les empreses adjudicatàries per abordar específicament l'explotació d'aquests serveis, segons la periodicitat establerta a la licitació d'aquesta demarcació.

Pel que fa al seguiment dels serveis de comunicacions mòbils, verificarà el lliurament de terminals i farà el control i la gestió de la farmaciola.

Supervisarà els processos administratius dels contractes, com ara la tramitació de portabilitats, serveis d'Accés Majorista a la Línia Telefònica (AMLT) i altres.

Tindrà cura dels sistemes d'informació necessaris per a la correcta gestió dels contractes de cada Contractació Centralitzada: relació de contactes dels ens, catàleg de productes i serveis, planta instal·lada, etc.

Elaborarà els subproductes de comunicació que siguin demanats pels responsables del Consorci Localret. A tall d'exemple, la confecció i tramesa d'informes (amb informació individualitzada dels ens, o centralitzada); elaboració i tramesa de comunicats periòdics, i la dinamització de la comunitat virtual de tècnics dels ens, en cas que des del Consorci Localret es decideixi la seva implantació.

Haurà de presentar els informes de seguiment del servei, que seran resultat de l'anàlisi dels informes elaborats per les oficines d'explotació dels adjudicataris de cada Contractació Centralitzada.



4.4 Seguiment dels SLA

El contractista farà la supervisió dels SLA dels adjudicataris de cada Contractació Centralitzada, tot proposant els procediments que estimi adients; i la proposta d'execució de les corresponents penalitats.

4.5 Control de la facturació

El contractista proposarà els mecanismes i/o eines que consideri adients per tal de vetllar perquè els serveis facturats als ens i els preus aplicats als serveis es corresponguin amb els contractes adjudicats a cada licitació.

El contractista:

- Verificarà els processos de facturació (format, conceptes) de la totalitat de les factures emeses als ens adherits.
- Verificarà l'aplicació dels preus del concurs.
- Verificarà el total facturat mensual, així com el total facturat acumulat.
- Serà proactiu en la detecció de possibles estalvis en la despesa dels serveis de telecomunicacions dels ens: detecció de serveis obsolets, serveis redundants, solucions tècniques alternatives, etc.
- Controlarà el total facturat a les entitats i generarà els informes sol·licitats pel Consorci Localret.

5 MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

En aquest apartat s'exposen les operacions a desenvolupar per l'empresa contractista, durant l'execució del contracte.

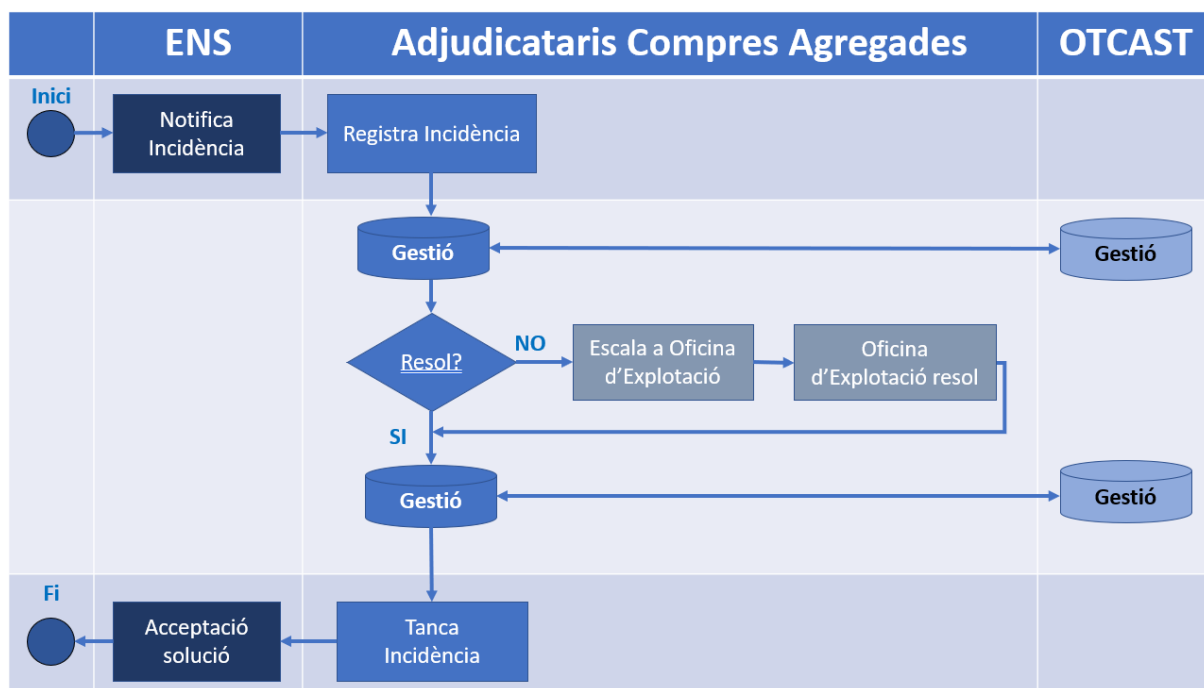
La metodologia de l'empresa contractista en la gestió del servei s'haurà d'adequar a les recomanacions ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), model estàndard de facto de bones pràctiques en la gestió dels serveis informàtics pels processos objecte d'aquest plec.

5.1 Model de relació amb les oficines d'explotació dels adjudicataris

Tot i que la recepció i enregistrament de les consultes, peticions i incidències dels serveis inclosos a cada Contractació Centralitzada correspon als operadors adjudicataris, l'OTCAST podrà tenir visibilitat de l'estat de resolució d'aquestes consultes, peticions i incidències.

A continuació es presenta l'esquema descriptiu del model de relació amb les oficines d'explotació dels adjudicataris per a les diferents contractacions centralitzades:





5.2 Horari de prestació del servei

El servei haurà de poder atendre les entitats licitades en horari de dilluns a divendres, de 9 a 15 h, del calendari laboral de Barcelona ciutat. El servei pot requerir d'una dedicació major on l'horari pot ser distribuït a conveniència de l'adjudicatari.

L'atenció telefònica a les entitats i tots els informes o correus s'hauran de fer en català.

5.3 Localització física

El contractista prestarà el servei des de les seves dependències

6 SEGUIMENT DEL SERVEI

6.1 Gestió d'informes

L'**OTCAST** assistirà a les reunions amb les oficines d'explotació dels operadors adjudicatari de cada Contractació Centralitzada i a les de la fase d'implantació dels serveis de telecomunicacions adjudicats, amb la finalitat de fer el seguiment de les peticions i/o incidències i planificar l'activitat segons necessitats, segons la periodicitat definida a cada licitació.

Amb les dades anteriors, el contractista elaborarà un informe mensual de seguiment del servei prestat pels adjudicatari. Aquest informe estarà a disposició del Consorci Localret en un termini màxim de 7 dies. El contingut de l'informe mensual l'acordarà el contractista amb el Consorci Localret a l'inici del servei. L'informe podrà ser substituït per una base de dades on els tècnics del Consorci puguin extreure de manera autònoma els seus informes i realitzar l'anàlisi de situació a partir de la informació de seguiment de les diferents contractacions.

A requeriment del Consorci, el contractista farà un informe amb la presentació de l'evolució del servei, la comparació de les dades actuals amb les dels anys anteriors (si es disposen) i les propostes de millora.

El Consorci Localret podrà demanar informes puntuals sobre la gestió del servei prestat pels

adjudicatari de cadascuna de les contractacions centralitzades.

Tots els informes generats es presentaran normalment en català.

6.2 Reunions de seguiment

La darrera setmana de cada mes hi haurà una reunió de seguiment a la que assistiran per part de l'empresa contractista, com a mínim, el referent tècnic i els membres de l'equip tècnic que estimi convenient.

A les reunions de seguiment mensual es revisarà el funcionament, la situació de cadascun dels processos actius, les tasques pendents, es planificaran i acordaran possibles accions a fer, s'analitzaran problemàtiques sorgides, es generaran propostes de millora del servei, i en general es farà un seguiment de tot el que tingui a veure amb allò relacionat amb el servei.

Les propostes de millora de servei seran analitzades pel Consorci Localret per determinar la seva conveniència i viabilitat i, si es considera convenient, s'elaboraran conjuntament els plans per a la seva implantació. El Consorci Localret podrà demanar, sense cost addicional, la valoració de solucions tècniques o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora.

També es farà una reunió anual on es farà un seguiment de tot el que tingui a veure amb el contracte i es proposaran objectius per a l'any següent i les millores derivades.

L'empresa contractista haurà de redactar l'acta de totes les reunions mensuals i lliurar-la en un termini de tres dies.

6.3 Acords de nivell de servei (SLA) i penalitats

A continuació s'especifiquen els indicadors amb el nivell de servei i penalitats corresponents.

a. Indicadors SLA	Nivell de servei	Penalitat, en euros
a.1 Lliurament d' informe mensual de servei segons la data objectiu (o base de dades actualitzada)	Abans del dia 16 del mes següent	50 € per dia d'endarreriment
a.2 Lliurament de l' informe anual de servei segons la data objectiu (o base de dades actualitzada)	El dia 31 de gener de l'any següent o a la finalització del contracte	50 € per dia d'endarreriment

6.4 Documentació

Serà responsabilitat de l'empresa contractista elaborar i mantenir la documentació referent al servei prestat:

- Actes de reunions.
- Informes de seguiment (o base de dades)

Tota la documentació serà normalment en format electrònic (docx o odt, pdf, wikis, portals web, etc.) i en català, i ha de ser accessible en línia en tot moment.



7 EQUIP DE TREBALL

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà format per:

- 1 Responsable del Servei.
- 1 Referent tècnic.
- Tècnic gestor dels serveis.

Les empreses licitadores inclouran l'organització de l'equip de treball en la seva memòria.

7.1 Responsable del servei

El perfil proposat com a responsable de servei ha de tenir la formació i experiència mínima següents:

- Llicenciatura, enginyeria superior o grau universitari en telecomunicacions.
- Experiència de més de 10 anys en tasques de suport i seguiment de serveis de telecomunicacions, realitzats en els decurs dels darrers 15 anys.

L'empresa contractista assignarà un responsable del servei amb les tasques d'interlocutor, que per una banda centralitzarà les indicacions o aclariments dels tècnics del Consorci Localret i, per l'altra, coordinarà l'equip de treball de l'empresa.

El responsable del servei realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei. Per part del Consorci Localret, es designarà un coordinador que realitzarà les funcions anàlogues.

Serà funció del responsable del servei de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el servei tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

De forma resumida les seves responsabilitats seran:

- Ser interlocutor entre el contractista i el Consorci Localret.
- Fer el seguiment del servei aplicant les mesures correctives en cas de desviació.
- Gestionar les peticions del servei.
- Gestionar els riscos del servei.
- Garantir la qualitat del servei.
- Avaluació i verificació del servei.
- Gestió dels indicadors de servei i proposta de les possibles penalitats.

7.2 Referent tècnic

El perfil proposat com a referent tècnic ha de tenir la formació i experiència mínima següents:

- Enginyeria tècnica o grau universitari en telecomunicacions.
- Tècnic amb experiència de més de 7 anys en tasques de suport i seguiment de serveis de telecomunicacions, realitzats en els decurs dels darrers 10 anys.

L'empresa contractista assignarà un referent tècnic amb les tasques d'interlocutor tècnic, que per una banda centralitzarà les indicacions o peticions dels tècnics del Consorci Localret, i per l'altra coordinarà l'equip tècnic de l'empresa contractista.



Assumirà les següents funcions:

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics del Consorci Localret.
- Planificar i organitzar les activitats sol·licitades.
- Transmetre a l'equip les directives pel correcte desenvolupament del servei.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment, periòdics i sota demanda.
- Analitzar el servei per tal de proposar millores.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que demani el Consorci Localret .
- Supervisar l'aplicació dels procediments de la seva organització per garantir els nivells de servei i la qualitat.
- Supervisar el desplegament del servei.
- Assistir a les reunions de seguiment del servei.

7.3 Tècnic gestor dels serveis

El perfil proposat com a tècnic gestor dels serveis ha de tenir la formació i experiència mínima següents:

- Grau universitari en telecomunicacions.
- Tècnic amb experiència de més de 5 anys en tasques de suport i seguiment de serveis de telecomunicacions, realitzats en els decurs dels darrers 10 anys.

L'empresa contractista haurà de dimensionar aquest recurs, per tal que sigui capaç d'executar satisfactòriament les tasques encomanades a través del Referent Tècnic, i pugui assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats del servei.

7.4 Regles especials respecte del personal laboral de l'empresa contractista

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part del Consorci Localret del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment al Consorci Localret en un termini mínim de dues setmanes.

Així mateix donada la singularitat del Responsable del servei i del Referent tècnic la seva substitució haurà de ser comunicada per l'empresa contractista al Consorci Localret en un termini mínim d'un mes. A més, si durant la prestació del servei es substitueix algun membre de l'equip de treball, s'exigirà el següent:

- un període de formació, a càrrec del contractista, pel nou membre que s'incorpori.
- un període de coexistència, d'un mínim de dues setmanes, entre la persona que causa la baixa i la persona que s'incorpora.

En el supòsit que els tècnics no satisfacin els mínims de formació, d'eficiència, de metodologia, aptitud, habilitats i eficàcia desitjats, el Consorci Localret podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris,

la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.

L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.

L'empresa contractista haurà d'organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte.

8 SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa contractista estarà obligada a implementar les mesures de seguretat necessàries per donar compliment dels requisits que s'estableixen a:

- El Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS). Es requereix un nivell baix de compliment de l'ENS. No serà necessari haver obtingut la certificació de conformitat amb l'ENS.
- El Reglament (UE) 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), i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

De la mateixa manera l'empresa contractista vetllarà per a l'acompliment de les obligacions de confidencialitat i deure de secret del seu personal pel que fa a les dades de caràcter personal, als sistemes d'informació i a qualsevol altre informació o recurs corporatiu 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.

9 POSADA EN MARXA I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

El cost de les actuacions derivades de la posada en marxa i la devolució del servei està inclòs en el pressupost total del contracte.

9.1 Posada en marxa del servei

La posada en marxa és el període de temps que va des de l'inici del contracte fins que l'**OTCAST** està completament operatiu.

El contractista presentarà un Pla de posada en marxa preliminar en el termini d'una setmana des de la formalització del contracte. El Consorci Localret en farà l'avaluació i, si és el cas, proposarà esmenes al Pla que hauran de ser incorporades per l'empresa al Pla definitiu, que s'ha de lliurar en el termini fixat en el nivell de servei especificat a la clàusula 9.1.1 (b1). En cas contrari, el pla preliminar esdevindrà definitiu en el mateix termini. En cas d'incompliment amb els terminis s'aplicaran les penalitats corresponents.

L'execució del Pla de posada en marxa s'haurà de produir en els terminis fixats en el nivell de serveis corresponents; en cas d'incompliment dels terminis s'aplicaran les penalitats previstes

a la clàusula 9.1.1 (b2).

En aquesta etapa el contractista prepararà la infraestructura proposada, i els procediments i les eines necessàries per a la prestació del servei.

L'empresa contractista lliurarà al personal tècnic del Consorci Localret tota la documentació d'aquesta etapa.

El Consorci Localret haurà de donar el vistiplau per a la finalització de la posada en marxa, amb la revisió de la documentació i la validació de totes les funcionalitats demanades. Aquesta etapa finalitzarà en el termini fixat en el nivell de servei especificat a la clàusula 9.1.1 (b2). A partir d'aquest moment s'aplicaran les penalitats corresponents (clàusula 6.3 del present plec).

9.1.1 Nivells de servei i penalitats per a la posada en marxa

A continuació s'especifiquen els indicadors amb el nivell de qualitat a assolir pel contractista i els coeficients de penalitats a aplicar en els incompliments dels nivells de servei corresponents a la posada en marxa del servei. Els indicadors de nivell de qualitat s'hauran d'incloure a l'informe de seguiment del servei.

b. Indicadors per al Pla de posada en marxa	Nivell de servei	Penalitat (*)
b.1 Presentació del Pla de posada en marxa definitiu segons la data objectiu	1 mes a partir de l'inici del contracte	50,00 €
b.2 Finalització de l'execució del Pla de posada en marxa	1 mes des de la presentació del Pla de posada en marxa definitiu	100,00 €

(*) Per dia d'endarreriment

9.2 Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objecte fer la transferència del servei al Consorci Localret.

En aquesta fase el contractista haurà de definir el Pla de Devolució del servei. El contractista haurà de lliurar al Consorci Localret el pla de devolució per a la seva aprovació en el termini fixat a la clàusula 9.2.1 del PPTP (c1).

L'execució de la devolució del servei té una durada màxima d'un mes i acaba a la finalització del contracte.

Durant aquest temps el contractista ha d'assegurar la continuïtat dels serveis prestats d'acord amb els nivells de servei establerts a la clàusula 6.3. Per al compliment dels esmentats nivells de servei el contractista haurà de dimensionar l'equip de treball i els recursos previstos per a aquesta fase, i assumir les corresponents penalitats en cas d'incompliment en ambdós casos.

El contractista és responsable de facilitar tota la documentació associada al servei i garantir-ne el suport suficient de forma que el Consorci Localret pugui fer la captura de coneixement i la transferència tecnològica necessàries.

El contractista revisarà i, si s'escau, actualitzarà la documentació dels principals processos

operatius del servei. Així mateix recopilarà tota la documentació associada al coneixement funcional, tècnic, procedimental i d'organització. Especificarà, entre d'altres:

- Les dades i la documentació del servei.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació del servei.
- Actuacions futures pendents de realitzar.
- Informes de seguiment mensual i anual.
- Volumetria de les tasques efectuades durant la vigència del contracte.
- Accessos amb usuari i contrasenya utilitzats pel seguiment del servei.

I, en general, tota aquella documentació generada durant la prestació del servei: activitat realitzada, informes, etcètera.

9.2.1 Nivells de servei i penalitats per a la devolució del servei

c. Indicadors per al Pla de devolució	Nivell de servei	Penalitat (*)
c1. Presentació del Pla de devolució segons la data objectiu	2 mesos abans de la finalització del contracte	100,00 €

(*) Per dia d'endarreriment

10 IDIOMA

Seguint les indicacions de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, l'idioma de prestació dels serveis cap als Ajuntaments i cap al Consorci Localret haurà de ser català, així com l'emprat a la documentació que l'adjudicatari generi durant la prestació del servei.

11 MODEL DE RELACIÓ

Per tal de poder atendre i canalitzar les necessitats dels diferents destinataris del servei l'adjudicatari facilitarà diversos canals de comunicació que permetin centralitzar les peticions i incidències. A continuació es detallen els canals mínims d'interlocució.

Pels interlocutors de les entitats i les operadores adjudicatàries de les contractacions centralitzades:

- Telefònic: L'adjudicatari haurà d'oferir un telèfon per facilitar el contacte de les operadores i entitats participants a les contractacions centralitzades.
- Correu electrònic: L'adjudicatari facilitarà una adreça electrònica de contacte específica pel servei, on es registraran les incidències i peticions relacionades amb aquest.

Pel Consorci Localret i Diputació de Barcelona:

Caldrà facilitar un correu electrònic i un telèfon per cadascun dels tres perfils de l'equip de treball presentats (Responsable del Servei, Referent tècnic, Tècnic gestor dels serveis).

