



Consell Comarcal
de la Terra Alta

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES DEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT, AMB TRAMITACIÓ ORDINÀRIA, PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE ADMINISTRATIU DE SERVEI DE TELEFONIA MÒBIL PER AL CONSELL COMARCAL DE LA TERRA ALTA.

INDEX.

- 1. OBJECTE**
- 2. REQUERIMENTS I ESPECIFICACIONS DEL SERVEI**
- 3. TERMINI D'IMPLANTACIÓ**
- 4. TRÀFIC ESTIMAT**
- 5. PORTABILITAT**
- 6. PLÀ DE MIGRACIÓ**
- 7. REQUERIMENTS TÈCNICS**

1.- OBJECTE.

Aquesta convocatòria té per objecte la contractació del servei de telefonia i comunicacions mòbils del Consell Comarcal de la Terra Alta.

L'abast del present procediment contempla els següents aspectes:

- Subministrament del servei objecte del contracte
- Manteniment del servei
- Tarifes i consums de les línies de telefonia mòbil dels treballadors del Consell Comarcal.
- Servei de dades mòbils (integració del correu electrònic al mòbil, connexions a internet mòbils, altres)
- Accés a la plataforma web o eina de l'operador per gestionar les línies corporatives, targetes SIM per fer duplicats de targeta.
- Servei d'assistència i suport.
- Servei de roaming Europa

El contracte tindrà una durada de 2 anys, amb possibilitat de prorrogar per 2 any més.

2.- REQUERIMENTS I ESPECIFICACIONS DEL SERVEI

Cobertura

Els indicadors de cobertura a l'exterior de l'Oficina hauran de ser com a mínim els equivalents de Movistar o Vodafone.



Targetes SIM

L'adjudicatari proveirà al Consell Comarcal targetes SIMs sense activar en quantitat equivalent al 20% del nombre de targetes en actiu, efectuant les corresponents reposicions durant tota la vigència del contracte per mantenir l'esmentat percentatge, sense cap cost pel Consell Comarcal.

En cas de pèrdua, robatori o fallada de la targeta SIM, el Consell Comarcal notificarà aquesta incidència i aquesta quedarà anul·lada i es substituirà per una altra amb el mateix número de telèfon.

Serveis complementaris:

L'operadora adjudicatària prestarà un conjunt de serveis associats a l'explotació, inherents a la mateixa o derivats de les necessitats de millora del servei. Si l'operadora adjudicatària considera que ha d'imputar algun cost per algun d'aquests serveis, ho haurà de repercutir indicant-ho específicament a l'Oferta i a les respectives factures mensuals, previ consens amb el Consell Comarcal;

- Gestió comercial i d'atenció al client
- Suport tècnic
- Gestió de l'inventari i documentació del sistema
- Gestió del directori de línies
- Elaboració d'informes de tràfic i rendiment
- Facturació detallada dels serveis
- Gestió de modificacions i canvis
- Manteniment

Servei de gestió en entorn web o altre eina, accessible de forma restringida, remota i segura que permeti al Consell Comarcal la gestió de personalització de perfils d'usuari, gestió de trucades, emissió d'informes i estadístiques de l'ús del servei i facturació.

La gestió comercial i l'atenció al client serà àgil i personalitzada. El Responsable d'Informàtica del Consell Comarcal indicarà a l'operador adjudicatari les persones interlocutores a l'àmbit comercial, així com les dades de localització. Els responsables comercials també hauran d'informar de nous serveis i productes que puguin ser d'interès pel Consell Comarcal i coordinar el suport tècnic i les accions per millorar el servei. El Responsable d'Informàtica del Consell Comarcal podrà, prèvia justificació, demanar el canvi del responsable comercial assignat, que l'operador adjudicatari farà efectiu amb un termini inferior a una setmana a partir de la recepció de la sol·licitud. L'operadora adjudicatària disposarà d'un servei en línia immediat gratuït per resoldre els dubtes dels usuaris i facilitar assessorament tècnic respecte a l'ús dels terminals i les seves facilitats.

Requeriments del compliment de garantia del servei:

- Temps de resposta en cas de caiguda del servei: immediat.
- Temps de resolució en cas de caiguda del servei: 2 hores.
- Termini de recollida de terminals inferior a 24 hores en dies feiners.



- Temps de resposta comercial en cas de serveis que no requereixen realització de projectes o estudis: Màxim 2 dies hàbils des de la sol·licitud.
- Gestió d'altres: Inferior a 24 hores en dies feiners des de la sol·licitud
- Gestió de baixes, canvis i activacions Immediat.

3.- TERMINI D'IMPLANTACIÓ

El termini d'implantació dels serveis contemplats en el present plec ha de ser com a màxim de 15 dies a partir de la data d'adjudicació.

Els preus que s'ofereixin pels licitadors ho seran en termes de preus unitaris, referits a les unitats que constitueixen l'objecte de la prestació que es subministrin durant la vigència del contracte.

Els preus unitaris que s'especificaran en la relació anterior, inclouen totes les possibles despeses, així com qualsevol altre impost, taxa, cànon o gravamen que siguin d'aplicació al present contracte.

5.- PORTABILITAT

En cas que l'operadora adjudicatària sigui diferent a l'actual, que és Parlem Telecom, la nova adjudicatària assumirà el cost de la portabilitat de totes les línies actuals 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 retornades,...) sense que aquest procés representi cap tipus de dedicació per part del personal del Consell Comarcal.

Totes aquestes tasques hauran de ser realitzades dins el termini d'implantació establert per a cada servei. Es minimitzarà el temps de "no operació" de cada línia afectada per la portabilitat del seu número, temps que en cap cas superarà les 4 hores. En qualsevol cas, el pla de numeració respectarà els criteris generals del Consell Comarcal i haurà de ser pactat i aprovat pel Consell Comarcal. Per als casos de canvi d'operadors en la prestació de serveis de telecomunicacions objecte del contracte, en aquells casos en els quals es preveuen clàusules de permanència de diferents durades, donat que aquest fet és incompatible amb la naturalesa d'aquest procés, les empreses homologades, pel fet de presentar la seva proposició d'acord a les presents clàusules administratives s'entendrà que renuncien a totes les permanències signades, en favor de l'empresa que resulti adjudicatària, sense dret a cap mena d'indemnització i/o compensació per aquest fet, només amb el dret a la recuperació del terminal en el seu estat actual.

6.- PLA DE MIGRACIÓ

Amb la supervisió, coordinació i cooperació del Responsable de Sistemes Informàtics del Consell Comarcal, l'operadora adjudicatària assumirà completament la portabilitat de totes les línies mòbils actuals cap als subministrats en el termini màxim de 15 dies des de la data d'adjudicació, minimitzant el temps sense servei.

A continuació, es detalla el catàleg dels serveis actuals, susceptibles de ser ampliat en funció de les noves necessitats, i l'operador adjudicatari haurà d'igualar o millorar les actuals.

Personal del CC	Núm de línies	Tarifa
Oficina Jove	1	Dades límit 10gb
Serveis socials	6	Dades límit 5gb
Treballadores familiars	18	Dades límit 5gb



Immigració	1	Dades límit 5gb
Atenció social ciutadana	1	Dades límit 5gb
Coordinador Treball i Formació	1	Dades límit 5gb
Xòfers	2	Dades límit 5gb

7.- REQUERIMENTS TÈCNICS

Es requereixen les següents facilitats per a cadascun dels serveis:

A. Línia mòbil – servei de veu

- Facturació detallada
- Presentació / Restricció del número del trucant
- Multiconferència
- Trucada en espera
- Retenció de trucades
- Desviament de trucades
- Trucades perdudes
- Restricció de trucades sortints
- Límits de consum
- Agenda telefònica
- Recuperació de trucades perdudes
- Bústia de veu
- Portabilitat de la numeració actual
- Targetes duals
- Roaming
- Missatges SMS
- Enviament i recepció de correus

B. Línia mòbil – servei de dades

- Servei GPRS/UMTS/3G/4G (o superior) d'accés a internet a tots els nuclis urbans de la comarca de la Terra Alta, amb una qualitat de cobertura notable-excel·lent.