

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE TELEFONIA MÒBIL DE VEU I DADES PER LA FUNDACIÓ INSTITUT DE FORMACIÓ CONTINUA DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA (IL3-UB).

I.	ASPECTES GENERALS	2
1.	OBJECTE.....	2
2.	ABAST	2
3.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI NECESSARIS	6
4.	GARANTIES	6
5.	SITUACIÓ ACTUAL.....	7
II.	ALTRES OBLIGACIONS GENERALS	8
1.	TIPUS DE RELACIÓ	8
2.	CONFIDENCIALITAT	8
3.	PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	9



I. ASPECTES GENERALS

1. OBJECTE

El present contracte té per objecte la contractació d'un servei de telefonia mòbil de veu i dades per la Fundació Institut de Formació Contínua de la Universitat de Barcelona (a partir d'ara IL3-UB) en els aspectes i característiques descrites en la part d'especificacions tècniques d'aquest plec.

2. ABAST

Actualment, disposem d'aproximadament 126 línies mòbils; aquest nombre fluctuarà segons les necessitats de l'organització que poden variar en el transcurs del temps.

El sistema de comunicacions mòbils que es preveu haurà d'oferir, com a mínim, els següents plans i serveis:

- Línies de veu sense dades
- Línies de veu amb dades
- Targetes específiques pel seu ús especial, com per exemple, el comptador de llum (M2M)
- Servei d'enviament d'SMS programables amb una integració d'API via Web Services

L'objectiu principal d'aquest servei és brindar una solució per a les necessitats de comunicació mòbil. Això inclou des de les comunicacions de veu a qualsevol operador i terminal fixa o mòbil, fins a la connexió a internet, el trànsit de dades i els missatges SMS, entre altres aspectes.

El servei haurà de complir, com a mínim, els següents requisits:

1. L'IL3-UB és una institució dinàmica, el dimensionament dels serveis s'adequarà a les necessitats dels usuaris mitjançant altes, baixes, canvis de pla mòbil de línies, etc. Les gestions administratives derivades d'aquestes peticions no han de suposar cap cost addicional a l'IL3-UB.
2. L'adjudicatari ha de garantir una solució que permeti el manteniment dels números i extensions de telèfon que estan assignats actualment. En el cas que això suposi la portabilitat de la numeració d'operador, l'adjudicatari entrant assumirà el cost i durà a terme totes les tasques necessàries. Això aplica, també, a nous números que calgui portabilitzar durant la vigència del contracte.



Aquestes tasques s'hauran d'efectuar dins del termini establert per a la implementació. Es buscarà reduir al mínim el temps en què cada línia es trobarà fora de servei a causa de la portabilitat del seu número, el qual no haurà d'excedir les quatre hores. Es programarà preferentment entre les onze de la nit i les set del matí de l'endemà.

Les empreses licitadores han de detallar a la memòria la solució de migració que es preveu per a aquests casos.

3. El sistema haurà de proporcionar, com a mínim, els següents serveis:
 - Trucades nacionals, internacionals, serveis de tarifació especial, etc.
 - Identificació de la trucada
 - Ocultació de la identitat
 - Trucada en espera
 - Trucades perdudes
 - Transferència de trucades
 - Avis de trucades
 - Bústia de veu
 - SMS
 - Roaming
 - Cobertura 5G de dades (el licitador haurà d'incloure en la memòria tècnica el mapa de cobertura a l'estat Espanyol)
 - Duplicat de targetes amb la mateixa numeració que la línia principal amb la finalitat de poder emprar-la en un segon terminal.

Els licitadors poden descriure a la memòria serveis addicionals que considerin d'interès als anteriorment descrits.

4. El sistema haurà d'oferir la possibilitat d'establir, com a mínim, les següents restriccions d'ús:
 - Restricció de trucades nacionals o internacionals
 - Activació, restricció o desactivació de Roaming
 - Limitacions de tràfic en veu i dades (en cas que una línia superi el límit de dades que té configurat, es baixarà la velocitat de transmissió de dades de la línia) i/o missatgeria
 - Límits de consum per línia tant de veu com de dades
 - Restriccions de serveis amb tarifació especial
 - Activació/desactivació de desviament de trucades
 - Activació/desactivació de la bústia de veu.
5. L'IL3-UB no assumirà cap cost addicional relacionat amb la implantació dels serveis contractats, que no estiguin ja inclosos dins de les quotes presentades pel licitador.
6. L'adjudicatari pot triar la tecnologia que consideri més apropiada per a accedir a la xarxa pública de telefonia. No obstant això, ha d'assegurar una capacitat de connexió i trànsit amb l'exterior que garanteixi el compliment del servei requerit.



7. L'adjudicatari vetllarà perquè la qualitat del servei permeti un ús empresarial de qualitat i asseguri unes comunicacions clares en veu i ràpides en dades.
8. L'adjudicatari proporcionarà targetes SIM compatibles per a totes les línies mòbils que s'inclouguin en el contracte. Aquestes targetes es lliuraran inicialment si fos necessari i a demanda durant la vigència del contracte. En cas de ser requerit per part de l'IL3-UB, l'operador adjudicatari les proporcionarà en format eSIM.
9. L'adjudicatari proporcionarà en dipòsit targetes SIM compatibles amb els dispositius mòbils presents al mercat per l'activació ràpida de noves línies o de les existents que ho requereixin.
10. El licitador aportarà una plataforma en línia per extreure dades detallades de les línies en el període de durada del contracte i per dur a terme les gestions de les línies. Com a mínim ha de tenir la possibilitat de realitzar les següents gestions:
 - Consulta i modificació de les dades d'accés
 - Consulta i modificació de les dades bancàries
 - Visualització i descàrrega de factures
 - Activació/desactivació dels serveis i restriccions relacionats amb les línies
 - Consulta i modificació dels plans de cada línia
 - Consulta de les dades bàsiques de les línies (PIN, PUK, IMEI)
 - Gestió de duplicats de targetes
 - Control de consum de les dades de les línies
 - Modificació de les característiques de les línies, com per exemple el volum de dades assignat o altres a especificar pel licitador.
11. Possibilitat de dividir la despesa mensual en diverses factures tenint l'IL3-UB la capacitat d'indicar quins serveis es facturaran en cadascuna d'elles.
Per exemple tenir 4 factures amb el següent detall:
 - Factura 1: Servei M2M
 - Factura 2: Servei d'enviament d'SMS programables
 - Factura 3: Consum d'un conjunt de les línies especificades per l'IL3-UB
 - Factura 4: Consum d'un altre conjunt de línies especificades per l'IL3-UB.
12. Es requerirà que es disposi d'un pla de tipus M2M per connectar tots aquells dispositius com comptadors elèctrics, aigua, etc. El licitador ha d'incloure en la memòria la informació tecnològica adient.
13. Capacitat de donar IP fixes.



14. Actualment, l'IL3-UB compta amb un sistema d'enviament d'SMS programables amb una integració d'API via Web Services. En cas que fos necessària una migració, l'adjudicatari ajudarà a l'IL3-UB en les tasques requerides per tal de deixar operatiu el servei sense que això suposi un cost addicional.
El licitador ha d'incloure en la memòria, com a mínim, la descripció dels següents punts:
 - API Web Services: Ha de permetre integracions amb sistemes d'informació sota la tecnologia Java i PHP per garantir el servei actual
 - Uptime (imprescindible superior al 95%)
 - Gestió d'errors.
15. L'adjudicatari assignarà una persona per atendre les consultes, gestions o incidències de l'IL3-UB amb qui tenir comunicació directa via telèfon i correu electrònic.
16. Pel que fa al procés de facturació durant la migració, poden donar-se dues situacions:
 1. Que l'operador actual continuï amb la provisió i operació dels serveis descrits en el present plec. En aquest cas l'operador no incorrerà en el solapament de la facturació en la migració i aplicarà les noves condicions de manera immediata.
 2. Que es produeixi canvi d'operador. En aquest cas, al lliurament d'un servei o part d'ell, l'operador entrant indicarà a l'IL3-UB quins serveis ha de donar de baixa amb l'operador anterior, de tal manera que una vegada cessi la facturació, el nou operador procedirà a facturar el seu servei prèvia validació per part de l'IL3-UB. Serà responsabilitat de l'operador entrant la gestió d'aquest control de lliuraments i baixes, comunicant-l'hi per escrit a l'IL3-UB.
17. En general, la solució presentada ha d'estar suportada per la millor tecnologia que satisfaci les recomanacions i normatives internacionals. Ha de complir criteris d'alta disponibilitat, ser escalable i tenir capacitat suficient per a poder assumir possibles demandes de creixement o evolució que la Fundació pugui sol·licitar. Durant el transcurs del contracte, l'adjudicatari haurà de vetllar per la no obsolescència dels serveis oferts. Per aquesta raó, haurà d'anar incorporant totes les millores de xarxa, tecnologia o dimensionament que surtin al mercat abans que els serveis anteriors quedin obsolets. Tots aquests canvis, i també les reposicions necessàries per a mantenir la solució permanentment actualitzada i en un correcte rendiment, han d'estar inclosos sense cap cost addicional.



3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI NECESSARIS

Es posen a continuació els acords de nivell de servei (a partir d'ara, SLA) de les incidències més habituals. Això no significa en cap cas que siguin les úniques que requereixin atenció i un SLA. L'IL3-UB es reserva el dret d'incorporar nous criteris o ajustar els proposats amb l'objectiu d'assegurar la màxima qualitat dels serveis prestats.

Concepte	Valor	Aclariments
Alta/baixa de línia existent	Màxim 72 hores	A comptar des del moment de la sol·licitud feta per l'IL3-UB.
Centre d'atenció a l'usuari (consulta).	Immediat en horari laboral via telefònica o en línia.	Resposta a consultes relacionades amb telefonia, consums i serveis disponibles.
Centre d'atenció al portador del mòbil	24 x 7 x 365	Per casos urgents de robatori, pèrdua, etc.
Cobertura de telefonia a Barcelona ciutat	Mínim el 95%	Cobertura a tot el territori Nacional per sobre del 90%

El licitador haurà d'aportar informació del procediment a realitzar en cada cas.

4. GARANTIES

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el servei contractat, en alta disponibilitat, durant la durada del contracte a contar des de l'entrega i validació del correcte funcionament d'aquest.

Qualsevol modificació o correcció que es requereixi per algun defecte de qualitat en el funcionament del servei anirà a càrrec de l'adjudicatari.

5. SITUACIÓ ACTUAL

En aquesta secció es presenta una descripció aproximada dels serveis contractats actualment:

Servei	Quantitat
Tarifa plana només veu	8
Tarifa plana veu + 1 GB de dades	80
Tarifa plana veu + 5 GB de dades	22
Tarifa plana veu + 10 GB de dades	7
Tarifa plana veu i dades	9
M2M	1

Com a indicadors de referència, agafant el conjunt de dades dels últims 6 mesos de 2023, els valors aproximats màxims i mitjanes de consum mensual de cada concepte són els següents:

	Màxim mensual	Mitjana mensual
Trucades	N. Minuts	N. Minuts
Grup tancat d'usuaris	1.978	1.565
Trucades nacionals	7.377	5.693
Trucades internacionals	12	4
Trucades especials	56	34
Dades	Vol. (kB)	Vol. (kB)
Roaming rebut	61.932	39.045
Roaming realitzat	173.087	76.093
Dades nacionals	76.440.535	62.736.159
Dades Roaming	14.473.882	5.692.160
Missatges SMS	Nº SMS	Nº SMS
SMS nacionals	47	29
SMS internacionals	7	3
SMS Roaming	3	3
Missatges del servei SMS programable (API)	Nº SMS	Nº SMS
SMS de l'operador	187	71
SMS a altres operadors	1319	546
SMS internacionals	0	0



II. ALTRES OBLIGACIONS GENERALS

1. TIPUS DE RELACIÓ

- El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'empresa adjudicatària i el departament de Tecnologia de l'Institut en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cada una de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i el nivell de prestació de serveis, així com el seguiment de la prestació real en aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.
- Els tècnics de Tecnologia, que és qui té la relació de forma continuada i directa amb l'empresa adjudicatària, hauran d'encarregar-se de les tasques d'impulsar, de fer el seguiment i supervisió de les activitats objecte de regulació en el present plec.
- L'empresa seleccionada proposarà una única persona que serà el referent i el darrer responsable dels projectes.

Les principals responsabilitats són:

- Consolidar i aportar a IL3-UB informació que permeti la presa de decisions operatives i estratègiques durant tot el període contractual.
 - Coordinar les reunions de seguiment
 - Mantenir la visibilitat global del projecte
 - Garantir la qualitat en tots el seus àmbits
 - Garantir la correcta organització de l'equip de treball per l'acompliment dels projectes
-
- En resum l'empresa adjudicatària vetllarà per una bona relació i comunicació en tot moment pels temes derivats d'aquest contracte dintre de l'àmbit preventiu tant a nivell d'assessorament personal com de gestió documental dels documents oficials i consultes tècniques en tot moment.

2. CONFIDENCIALITAT

Els diferents participants de l'empresa adjudicatària romandran expressament obligats a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer amb motiu de l'execució del contracte, especialment sobre les dades de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar amb una finalitat diferent al que estableix el present plec, ni tampoc cedir-la a uns altres.



3. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'empresa adjudicatària ha d'acomplir amb la legislació sobre protecció de dades, declarant l'existència de fitxers a l'autoritat competent i adoptar totes les mesures de seguretat legalment exigibles en tot el referent al tractament, de l'ús i la cessió de dades, i queda obligada a complir la normativa vigent en la protecció de dades de caràcter personal, adoptant les mesures d'alt nivell de seguretat. Segons el Reglament Europeu de protecció de dades 2016/679, de 27 d'abril (RGDP) relatiu a la protecció de les persones físiques en relació al tractament de les seves dades personals i la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre (LOPDGDD).

Finalitzada la relació contractual entre l'empresa adjudicatària i l'Institut, l'empresa adjudicatària ha de procedir a la cancel·lació i, en el seu cas, al bloqueig de les dades establertes a la legislació vigent, així com la conservació de les dades, oportunament bloquejades, per tal d'acomplir amb les obligacions que legalment procedeixin.

L'empresa adjudicatària i els seus treballadors s'obliguen a guardar secret de tota la informació a la que tinguin accés. Aquestes obligacions haurien de subsistir fins i tot al extingir-se la relació contractual.

Sr. Martín Madueño Ortega

Director del Departament de Tecnologia
Fundació Institut de Formació Contínua- IL3
Universitat de Barcelona