

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

RELATIVO A LA LICITACIÓN DEL

**SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LAS SOCIEDADES MUNICIPALES SERVEIS AMBIENTALS DE CASTELLDEFELS, S.A. Y JARFELS, S.A.**

TRAMITACIÓN: ORDINARIA

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: ABIERTO

EXPEDIENTE: O-17/2024

<b>Presupuesto base de licitación (IVA incluido)</b>	<b>Lote 1: 94.597,80 € Lote 2: 8.904,39 € Total: 103.502,19 €</b>	<b>Tipificación contrato</b>	<b>Servicio</b>	<b>Código CPV</b>	<b>Lote 1: 64200000-8 Lote 2: 64212000-5</b>
--	---	------------------------------	-----------------	-------------------	--

# ÍNDICE

1.	CONDICIONES GENERALES.....	3
2.	ESTADO ACTUAL DE LOS SERVICIOS.....	3
3.	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS GENERALES.....	4
4.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS LOTES .....	5
5.	MODELO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	9
6.	CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	11
7.	ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS .....	11
8.	INICIO DEL SERVICIO Y CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN .....	12
9.	FINALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	14

## 1. CONDICIONES GENERALES

### Objeto del contrato

El objeto de este pliego de condiciones técnicas es definir la prestación de los servicios de telefonía móvil y de acceso a Internet de las empresas municipales Serveis Ambientals de Castelldefels SA y Jarfels SA (en adelante, las sociedades contratantes).

### Alcance general del contrato

El contrato se divide en los siguientes dos lotes, que incluyen las siguientes prestaciones:

#### **Lote 1: Servicio de telefonía móvil y adquisición de terminales y/o dispositivos**

- Voz y datos
- Sólo datos (para módems portátiles, parquímetros, dispositivos y tabletas; redes 4G o 5G)
- Sólo voz (con centralita virtual en la nube)
- Servicio M2M multi-operador (datos)
- Renovación y adquisición de terminales y/o dispositivos

#### **Lote 2: Servicios de conexión a Internet de alta velocidad en ubicación permanente**

El número de ubicaciones, a pesar de ser estable en el tiempo, se ajustará en todo momento a las necesidades de las sociedades contratantes, y podrá ser ampliado o reducido. Igualmente, el dimensionado y necesidades de cada una de las ubicaciones podrá variar en función de las necesidades y la actividad de estas.

Las especificaciones técnicas detalladas, con carácter de mínimos, de las diferentes tecnologías para proveer estos servicios se describen en el capítulo III del presente pliego.

## 2. ESTADO ACTUAL DE LOS SERVICIOS

### Lote 1: Servicio de telefonía móvil y adquisición de terminales y/o dispositivos

En la actualidad se dispone de los servicios de telefonía móvil para líneas de voz y datos, para líneas de voz con centralita virtual en la nube, para las líneas con datos para tabletas, dispositivos GPS y parquímetros, y para las líneas M2M multi-operador.

A continuación, mostramos una relación no exhaustiva de los servicios actualmente contratados:

Lot	Concepte	Quota	Línees
Lot 1	Veü	Veü llimitat + Dades	224
Lot 1	Veü	Només dades	241
Lot 1	Veü	Només veü (centraleta núvol)	23
Lot 1	Veü	Servei Global Dades M2M	80
Lot 1	Renovació Terminals	Gama Mitja	20
Lot 1	Renovació Terminals	Gama Alta	1
Lot 1	Renovació Terminals	Tauleta	1

En cuanto a la Voz, hay establecida una bolsa de 230.000 minutos anuales globales, indiferentemente del operador y/o la plataforma, donde hasta el 1% de estos minutos pueden corresponder a llamadas a 901, 902 o itinerancia (roaming). Esta bolsa de minutos se incrementará proporcionalmente al número de líneas activas durante la evolución del contrato.

En cuanto a los Datos, hay establecida una bolsa de 200 gigas mensuales globales para todas las líneas de datos. Esta bolsa de gigas se incrementará proporcionalmente al número de líneas activas durante la evolución del contrato.

La tabla siguiente informa de la volumetría conjunta del contrato de telefonía con el promedio mensual y el mes máximo:

ORIGEN TRÀFIC	PROMIG	MAXIM	
GCU	6.012,19	7.029,28	Minuts
Trucades Nacionals	6.936,35	8.353,67	Minuts
Trucades Especials	114,43	267,53	Minuts
Trucades Internacionals	4,22	7,40	Minuts
Roaming Rebut	18,14	48,13	Minuts
Roaming Realitzat	14,78	95,50	Minuts
Dades Nacionals	60.644,88	77.472,14	Megabits
Dades Roaming	131,04	204,06	Megabits
SMS Nacionals	51,87	102,00	Unitats
SMS Internacionals	1,00	1,00	Unitats
<b>Total</b>	<b>73.928,90</b>	<b>93.580,71</b>	

Se dispone de un parque de terminales y dispositivos heterogéneo, la mayor parte de los cuales tienen un tiempo de utilización elevado.

<u>GAMA DE LOS DISPOSITIVOS</u>	<u>Unidades</u>
Básica Teclado Sobremesa	32
Básica Smartphone	39
Media Smartphone	179
Alta Smartphone	6
Tableta	3

### Lote 2: servicios de conexión a Internet de alta velocidad en ubicación permanente

El servicio conexión a internet actual se muestra en la siguiente relación no exhaustiva:

Lot	Concepte	Quota	Linees
Lot 2	Dades Fibra Empresas 1 Gb		1
Lot 2	Dades Fibra Empresas 100 Mb		2
Lot 2	Dades Fibra Empresas 600 Mb		1
Lot 2	Dades Quota per servei d IP fixa		9
Lot 2	Dades Tarifa Roaming Dades Mensual Món 1 GB		1
Lot 2	Dades To d'espera		5

El servicio de Fibra incluye el servicio de IP Fija y el suministro y mantenimiento del router.

Las ubicaciones son las siguientes:

Fibra Empresas 1 Gb: Carretera de la Sentiu 17 (Castelldefels)

Fibra Empresas 600 Mb: Carretera de la Sentiu 17 (Castelldefels)

Fibra Empresas 100 Mb: Paseo Marítimo 170 (Castelldefels) y Carretera de la Sentiu 17 (Castelldefels)

## 3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS GENERALES

Adicionalmente a los requerimientos específicos de cada lote (especificados más adelante), la empresa contratista deberá satisfacer los siguientes requerimientos de tipo general:

1. La prestación de los servicios será tipo "claves en mano", es decir, que todas las inversiones necesarias para alcanzar los servicios requeridos, tanto de planta exterior, transmisión o conmutación, así como todas aquellas necesarias en las ubicaciones (canalizaciones, obra, permisos, etc.) y equipos de las mismas (actualizaciones de versiones, placas de enlace, etc.) correrán a su cargo; así como las configuraciones necesarias de todos los equipos para que los servicios funcionen. También correrá a cargo de la contratista cualquier coste asociado (permisos, solicitudes, cambios de numeración, desvíos, etc.).

Las sociedades contratantes no asumirán ningún gasto asociado a la implantación de los servicios contratados, exceptuando las cuotas contempladas en las tarifas.

2. La empresa contratista tendrá una obligación proactiva mientras se presten los servicios que se conviertan en esta licitación hacia la aplicación de nuevas tecnologías a las sociedades contratantes, informando de los nuevos servicios que pueden ser adecuados y adecuando en todo momento el servicio en función de la evolución tecnológica del mercado y de las necesidades y requerimientos de ambas empresas. Cualquier tarifa que la contratista haga pública (para el ámbito profesional o para el doméstico) que represente una mejora de precios y/o prestaciones, se convertirá en de obligada actualización al servicio o suministro contratados. Este compromiso de proactividad también incluye la adecuación permanente a los cambios normativos que se puedan dar durante la vigencia del contrato.
3. La adaptación a nuevas normativas o cualquier limitación que afecte al servicio que pueda entrar en vigor con posterioridad a la entrada en vigor de este contrato, será a cargo de la empresa contratista, que los/as asumirá como riesgo y ventura de este contrato.
4. El dimensionado de los servicios se irá adecuando a lo largo del contrato a las necesidades de cada una de las ubicaciones y a las disposiciones finales que las sociedades contratantes determinen. La empresa contratista, antes de proceder a la instalación de los servicios, elaborará el correspondiente proyecto en el que quedarán recogidas todas las necesidades.
5. En ningún caso habrá una disminución de la calidad del servicio, de su disponibilidad, de su redundancia o de sus prestaciones actuales en ninguno de los servicios de telecomunicaciones que están funcionando. En el caso de cambio de empresa operadora, la nueva contratista analizará en detalle las prestaciones existentes y se comprometerá a mantener, como mínimo, el mismo nivel en todos los ámbitos, estén o no especificados en detalle en este documento.
6. Los softwares, así como los terminales, las aplicaciones y las locuciones de voz, dispondrán de los idiomas en catalán y en castellano.
7. La empresa contratista no podrá instalar ni tecnologías ni sistemas propios ni exclusivos que puedan dificultar en un futuro el cambio de empresa operadora.
8. La empresa contratista deberá dar cumplimiento a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, y deberá describir las medidas a aplicar con el objetivo de satisfacer sus requerimientos.
9. La empresa contratista deberá dar cumplimiento a la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y deberá describir las medidas a aplicar con el objetivo de satisfacer sus requerimientos.
10. La empresa contratista deberá dar cumplimiento al Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, asumiendo la labor de retirada del equipamiento fuera de uso relacionado con este contrato, incluida la recogida y transporte a una empresa gestora de residuos autorizada. Entre las operaciones de gestión se priorizarán la reutilización de los equipos y/o de sus componentes, con la obligación de aplicar previamente métodos seguros de borrado de datos que eviten completamente la recuperación de los datos contenidos en los dispositivos de almacenamiento (desmagnetización, destrucción y sobreescritura).

## 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS LOTES

### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOTE 1

#### (Servicio de telefonía móvil y adquisición de terminales y/o dispositivos)

En este lote se requiere el servicio de voz y de datos de telefonía móvil y el suministro, en concepto de pago aplazado en 12 o 24 meses, para la renovación o adquisición de terminales, tabletas u otros dispositivos relacionados con el servicio de telecomunicaciones.

- Voz y datos
- Sólo datos (para módems portátiles, parquímetros, dispositivos y tabletas; redes 4G o 5G)
- Sólo voz (con centralita virtual en la nube)
- Servicio M2M multi-operador (datos)
- Renovación y adquisición de terminales y/o dispositivos

La empresa contratista dotará de la posibilidad de realizar la grabación de llamadas en todas las líneas activas en que las sociedades contratantes lo requieran. Este servicio deberá permitir acceder a las grabaciones desde un portal web a las personas usuarias autorizadas, y deberá garantizar el funcionamiento de las locuciones automatizadas para informar de que la llamada puede ser registrada, y se desplegará de acuerdo con toda la normativa de protección de datos y laboral aplicables. Este servicio se considerará incluido en el precio del servicio.

Cualquier problema de cobertura que afecte a la calidad de las conversaciones de voz o de transmisión de datos, implicarán que la contratista tome las medidas necesarias para garantizar su cobertura y prestaciones. Los gastos que ocasionen estas medidas correctoras serán íntegramente a cargo de la contratista.

### a) Especificaciones técnicas requeridas

#### Número y tipo de líneas estimadas al inicio de la prestación de los servicios

Lot	Concepte	Quota	Línees
Lot 1	Veü	Veü llimitat + Dades	224
Lot 1	Veü	Només dades	241
Lot 1	Veü	Només veü (centraleta núvol)	23
Lot 1	Veü	Servei Global Dades M2M	80
Lot 1	Renovació Terminals	Gama Mitja	20
Lot 1	Renovació Terminals	Gama Alta	1
Lot 1	Renovació Terminals	Tauleta	1

#### Requerimientos de las líneas de voz y datos

- Velocidad de datos en conexiones móviles mínimas 3G 2Mbps / 4G 8 Mbps.
- Servicios de voz (en todas las líneas): presentación / restricción del número llamando, multiconferencia, llamada en espera, desvío de llamadas, llamadas perdidas, restricción de llamadas salientes, límites de consumo, agenda telefónica, recuperación de llamadas perdidas, buzón de voz, portabilidad de la numeración actual, tarjetas duales, roaming, mensajes SMS, mensajes MMS, envío y recepción de correos y/o faxes.
- Se mantendrán los planes de numeración actuales. Toda la numeración de líneas debe conservarse y las portabilidades se llevarán a cabo con la mínima interrupción posible, consensuando los detalles con los técnicos municipales.
- Se dispondrá de servicios de red corporativa móvil, sin ningún coste adicional, que tendrán las siguientes facilidades: plan privado de numeración, definición de perfiles / grupos de usuarios, listas blancas/negros, límites de consumo, marcación abreviada, gestión de la red corporativa vía web; y mensajería corporativa.
- Se garantizará la cobertura de red por los dispositivos móviles en todo el territorio del término municipal y se dotarán de todas aquellas medidas correctoras para alcanzarlo, especialmente en lo que se refiere a los parquímetros de la zona de estacionamiento regulado en superficie. Las empresas licitadoras presentarán sus propuestas de sus niveles de cobertura sobre planos del municipio.
- En caso de tramitar cualquier portabilidad de la numeración de algunos de los servicios, la empresa contratista entrante asumirá su coste y realizará todas las tareas necesarias (identificación de líneas, tramitación de contratos, presentación de las solicitudes o gestión de las solicitudes devueltas) sin que este proceso represente ningún tipo de dedicación por parte del personal del órgano contratante.

#### Requerimientos de las líneas de voz (con centralita virtual en la nube)

- Numeración geográfica
- Plan de numeración privado (permiten a los usuarios llamarse con un número corto)
- Servicio de contestador (cada extensión dispondrá de un buzón de voz para que otros usuarios dejen sus mensajes)
- Llamada en espera (permite avisar al usuario que llega otra llamada cuando se está hablando)
- Retención de llamada entrante
- Transferencia de llamadas
- Multiconferencia (permite realizar llamadas a varias personas y ponerlas en conferencia)
- Desvío de llamadas (incondicional, si no contesta, si ocupado, si no registrado)
- Desvío selectivo del fijo al contestador
- Retro llamada (permite que, en caso de estar comunicando, se pueda avisar a la llamada entrante cuando vuelva a estar libre)
- Servicio de llamadas perdidas (permite ser avisado de las llamadas que no se ha podido atender por estar comunicando o no disponible)
- Ocultación de número llamando (permite ocultar el número que se presenta, ya sea para una sola llamada o para siempre)
- La centralita en la nube debe permitir:
  - La distribución inteligente de llamadas, posibilitando la gestión de múltiples llamadas simultáneas a un número de cabecera determinado. De esta manera, siempre se podrá traspasar la llamada a un usuario que se encuentre disponible. También debe permitir la posibilidad de indicar horarios del grupo o usuarios concretos.
  - La distribución de llamadas por orden, siguiente libre, libre más tiempo, múltiple (todos a la vez) y por habilidad (se indica habilitado en la configuración de los usuarios)
  - La personalización del tiempo de espera entre salto de usuarios: elección de número que se presenta al usuario (cabecera o entrante), locuciones personalizadas, locuciones pregrabadas o tono de llamada en mensaje de bienvenida y en repetición.

- La definición de acciones diferenciadas en caso de no haber usuarios disponibles (todos ocupados, grupo fuera de horario o grupo fuera de funcionamiento): tono de ocupado, mensaje personalizado, desviación a un número, desviación a un contestador.
- La realización de una cola de hasta un máximo de 20 llamadas, con la posibilidad de disponer locución personalizada en espera o de desviación a otro número o contestador.
- La realización de funcionalidades similares a las que puede realizar una operadora física: distribución de las llamadas por pulsación o por voz; posibilidad de acceder directamente a cualquier extensión de la VPN por marcación; diferentes configuraciones para dentro de horario y fuera de horario; desvíos a líneas móviles o a grupos de servicio (colas de llamadas, grupos de extensiones, etc.); locuciones personalizadas; posibilidad de definir la acción por defecto si el usuario no toma nada (volver a la operadora, desviar a un número, dar locución).

#### Requerimientos de las líneas M2M multi operador

- Tarjeta SIM M2M de 0,5 GB que permite una conexión 3G/4G de la mejor cobertura disponible de los diferentes operadores.

#### **b) Especificaciones técnicas de los terminales y/o dispositivos**

##### Terminales actuales

<u>Gama</u>	<u>Unidades</u>
Básica Teclado Sobremesa	32
Básico Smartphone	39
Media Smartphone	179
Alta Smartphone	6
Tableta	3

- La previsión de renovación anual del parque de terminales durante el periodo de duración del contrato es de 20 unidades de gama media, 1 de gama alta y 1 tableta (que podrá variar en función de las necesidades) y disponer de unos precios de pago aplazado durante 12 o 24 meses.
- Cualquier terminal o dispositivo permanecerá libre de cualquier permanencia o penalización, y se entregarán sin ningún tipo de bloqueo de red (terminales libres).
- Este lote prevé que se cuantifique cada suministro de terminal y/o dispositivo según la propuesta económica de la empresa licitadora a cargo de la dotación económica de este contrato. Las licitadoras deberán incluir en su oferta un mínimo de 3 opciones en las gamas alta y media y de 2 opciones para los teléfonos de sobremesa, que cumpla con los requisitos mínimos indicados.
- Se deberá garantizar su entrega en un plazo no inferior a 96 horas (4 días) desde su solicitud.

#### Características de las diferentes gamas

- Gama básica sobremesa

Teléfono tipo sobremesa con pantalla LCD destinado a entornos empresariales con las funcionalidades de retención de llamada, transferencia de llamadas y multiconferencia.

Red GSM 900/1800 MHz y UMTS 900/2100 MHz

Pantalla 3,5" de alta resolución

Bluetooth 4.0 incorporado

Sistema operativo Android

4 teclas de memoria para marcación rápida a números frecuentes

Teclas de retención de llamada, transferencia y multiconferencia

Manos libres integrado

Soporte de voz HD

Doble micrófono cancelador de ruido

Conectividad Wi-Fi

Fabricante reconocido con soporte técnico nacional

- Gama media smartphone

Teléfono tipo móvil con características en el lado medio-alto del mercado, con funcionalidades completas tanto de como de datos y de aplicaciones disponibles para smartphones.

Puntuación de rendimiento con herramienta ANTUTU benchmark superior a 400.000

Bebida GSM: B2/3/5/8. WCDMA: B1/2/4/5/8. TDD LTE: B38/40. FDD LTE: B1/2/3/4/5/7/8/20/28

Sistema operativo Android /IOS

Pantalla mínima de 5" con resolución superior a 400 PPI y ratio de contraste 1300:1

Cámara trasera de 12 MP, cámara frontal de 7 MP

CPU de 8 núcleos y 2GHz

Batería con capacidad de 3900 mAh (1900 mAh en caso de dispositivos con SO IOS)

4GB de memoria RAM

64GB de memoria por almacenamiento interno

Sensor de huella digital

Posibilidad de ampliación de memoria mediante memoria micro-SD (sólo en opción Android)

Bluetooth 4.0

Conectividad Wi-Fi 802.11 b/g/n

Fabricante reconocido con soporte técnico nacional

Sensores y sistemas de navegación GPS

Funcionalidades de retención de llamada y transferencia de llamada posible con el dispositivo

- Gamma alta smartphone

Teléfono tipo móvil con características en el lado alto del mercado, con funcionalidades completas tanto de como de datos y de aplicaciones disponibles para smartphones.

Puntuación de rendimiento con herramienta ANTUTU benchmark superior a 460.000

Bebida GSM: B2/3/5/8. WCDMA: B1/2/4/5/8. TDD LTE: B38/40. FDD LTE: B1/2/3/4/5/7/8/20/28

Sistema operativo Android /IOS

Pantalla mínima de 5,8" con resolución superior a 500 PPI y ratio de contraste 1400:1

Cámara trasera de 12 MP, cámara frontal de 7 MP

CPU de 6 núcleos GPU 4 núcleos 2GHz

Batería con capacidad de 3800 mAh (2600 mAh en caso de dispositivos con SO IOS)

4GB de memoria RAM

64GB de memoria por almacenamiento interno

Sensor de huella digital

Bluetooth 4.0

Conectividad Wi-Fi 802.11 b/g/n

Fabricante reconocido con soporte técnico nacional

Sensores y sistemas de navegación GPS

- Tableta

Tabletas con características en el lado alto del mercado, con funcionalidades completas tanto de datos como de aplicaciones.

Sistema operativo Android /IOS

Bebida GSM: B2/3/5/8. WCDMA: B1/2/4/5/8. TDD LTE: B38/40. FDD LTE: B1/2/3/4/5/7/8/20/28

Procesador 1.8GHz, Octa-Core



Pantalla de 10" con resolución superior a 320 PPI y ratio de contraste 1400:1

Conectividad Wi-Fi 802.11 b/g/n

4GB de memoria RAM

64GB de memoria por almacenamiento interno

Posibilidad de ampliación de memoria mediante memoria micro-SD

Cámara trasera de 8 MP, cámara frontal de 5 MP

Bluetooth 4.0

Fabricante reconocido con soporte técnico nacional

Sensores y sistemas de navegación GPS

## ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL LOTE 2

### (Servicio de conexión a Internet a alta velocidad en ubicación permanente)

- El servicio será tipo "llaves en mano", es decir, todas las inversiones necesarias tanto de planta exterior, transmisión, así como todas aquellas necesarias en las ubicaciones (canalizaciones, obra, permisos, etc.), así como las configuraciones necesarias de todos los equipos para que los servicios funcionen correrán a cargo de la empresa contratista.
- Correrá a cargo de la contratista cualquier gasto asociado (permisos, solicitudes, cambios de numeración, desvíos, etc.).
- Las sociedades contratantes no asumirán ningún coste o gasto asociados a la implantación de los servicios contratados en las ubicaciones mencionadas, exceptuando si se crean nuevas.
- La línea de acceso a Internet incluye el hardware necesario para poder conectar 4 dispositivos de tipo ethernet y varios dispositivos wifis. Este canal debe disponer de una IP pública utilizable y accesible desde el exterior.

## 5. MODELO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

### 5.1. Relación de la empresa contratista con las sociedades contratantes

La contratista deberá plantear de forma explícita y lo más exhaustiva posible un modelo de relación con las sociedades contratantes, diseñado de manera que se asegure el correcto desempeño de sus funciones y/o servicios.

Dicho modelo de relación deberá hacer explícita la estructura y funcionamiento de los comités de relación y coordinación que sean precisos para mantener una interlocución permanente con los actores involucrados en el proceso.

### 5.2. Desarrollo, mantenimiento, seguimiento y control de los servicios

La contratista deberá presentar un modelo de seguimiento del servicio objeto de este contrato. Será obligatorio convocar una reunión de lanzamiento del proyecto de implantación con los responsables del proyecto por parte de las sociedades contratantes.

También se incluirá un cuadro de mando con un modelo de indicadores de cumplimiento de los compromisos asociados y un esquema de seguimiento, control y gestión del servicio.

Las ofertas presentadas deberán contemplar los siguientes requisitos respecto a las operaciones de desarrollo de los servicios:

- Se definirán dos niveles de interlocución: nivel comercial y nivel técnico.
- Existirá una "ventana única" a través de la cual se realizarán todas las gestiones. Esta atención será personalizada, permanente y ágil.
- El servicio de atención al cliente será del tipo 24 horas los 365 días del año.
- La resolución de incidencias deberá contemplar procedimientos excepcionales, aparte del canal estándar, para atender problemas urgentes de las sociedades contratantes. Las licitadoras expondrán sus propuestas de atención al cliente a sus ofertas.
- La contratista dispondrá de una plataforma de gestión, accesible remotamente vía Internet, mediante la cual el personal encargado de la gestión de los servicios pueda realizar, como mínimo las siguientes funciones: gestión y control del inventario de los servicios contratados y sus características; obtención del detalle de la facturación en formato electrónico; acceso a la plataforma de seguimiento de las incidencias abiertas y de su estado de resolución; y monitorización del estado de peticiones.

Adicionalmente a esta plataforma, las sociedades contratantes podrán realizar todas las gestiones vía llamada telefónica o correo electrónico.

- La contratista será responsable del correcto funcionamiento de los diversos servicios, de la conservación de todos sus componentes, de la calidad de los materiales y/o trabajos, así como del cumplimiento de las ordenanzas municipales, leyes y reglamentos que afecten al servicio, y de todos los daños y perjuicios que se deriven para mal funcionamiento de los servicios contratados.
- La contratista será responsable de arreglar los daños e incidencias que puedan afectar a los servicios contratados por cualquiera que haya sido la causa que los hubiera motivado.
- Cuando se produzcan daños motivados por accidentes o por manipulación defectuosa de los usuarios, o provocados por cataclismos o causas de fuerza mayor ajenas a las instalaciones, el Contratista quedará obligado a dar cuenta inmediatamente a SAC y a repararlos en el momento en que se le gire la orden de trabajo correspondiente. Los costes de estos trabajos irán a cargo de SAC y Jarfels.

Los gastos producidos por daños, desplazamientos y posterior reposición de los elementos a causa de obras, irán a cargo de la promotora de las obras, a menos que las sociedades contratantes, y por causa motivada, decidan otra cosa.

- La contratista será la única responsable de los servicios y trabajos que se realicen, causando la mínima incomodidad posible a los usuarios. En la ejecución de los servicios y trabajos se actuará conforme a las diversas reglamentaciones, ordenanzas y órdenes dictadas por los organismos competentes.
  - Responsabilidad Civil: será responsable civil de los daños a terceros causados por los servicios objeto de este contrato. A tal efecto quedará obligado a contratar una póliza de seguro por responsabilidad civil de, como mínimo, 600.000 euros.
  - Responsabilidad penal: la que se pueda derivar de su actuación.
- En cuanto a los servicios del Lote 1, se deberán seguir los siguientes protocolos de alta y baja de líneas:

- Protocolo de alta: la petición se hará, por parte del responsable del contrato, por correo electrónico al comercial indicando el tipo de servicio, el lugar y dirección de instalación o utilización, la persona o personas de contacto para hacer la recepción de la línea; la ubicación a donde irá adscrita la línea o servicio.

Una vez la empresa adjudicataria sepa la fecha prevista de entrada en servicio lo comunicará al responsable del contrato, notificando los datos del servicio (número de línea, identificador del servicio, etc.).

El servicio solicitado sólo se podrá facturar a partir de la fecha que, una vez realizadas las pruebas, realmente está en funcionamiento.

Los plazos de instalación son los indicados en los pliegos.

- Protocolo de baja: la petición se hará, por parte del responsable del contrato, por correo electrónico al comercial indicando el número de línea, el identificador de servicio, el lugar y dirección donde está instalada, la fecha que debe causar baja en la facturación, si se deben recoger equipos y la persona de contacto.

Si la baja no se aplica en la fecha solicitada, la factura se podrá devolver o descontarse directamente de la factura.

En caso de tramitar cualquier portabilidad de la numeración de algunos de los servicios, la operadora entrante asumirá el coste y realizará todas las tareas necesarias, identificación de líneas, tramitación de contratos, presentar las solicitudes, gestión de las solicitudes devueltas, etc., sin que este proceso represente ningún tipo de dedicación por parte del personal del órgano contratante.

### 5.3. Actualización del inventario y servicios

La actualización del inventario de los servicios no se contempla como un servicio aislado del contrato, sino como una tarea que se llevará a cabo de forma paralela durante la prestación del contrato.

Se notificará a las sociedades contratantes cualquier modificación, alta o baja de los servicios y de sus características técnicas será necesario tener un inventario completo y exhaustivo que incluya la dirección, las características técnicas, la identificación de las líneas y los dispositivos vinculados o en uso a las mismas.

Sin embargo, las empresas licitadoras acompañarán al modelo de anexo II-A, el anexo II-B donde incluirá, a efectos meramente informativos, un catálogo de precios de ampliación de servicios que las sociedades contratantes podrán contratar durante la ejecución del contrato.

### 5.4. Informes

En cuanto a ambos lotes, la empresa contratista entregará, en el momento de la adjudicación ( y periódicamente, mínimo cada 3 meses) los siguientes informes orientados a mejorar la gestión de los servicios:

- Informes de tráfico, utilización de servicios, gráficos de rendimientos, consumos anormales.
- Informe histórico de peticiones realizadas.

- Informe con indicación de líneas o servicios activas, pero sin o baja utilización.

Tendrá una especial importancia identificar líneas con un comportamiento anormal: falta de actividad, gasto excesivo, etc. Estas situaciones deberán ser detectadas por el contratista y ser comunicadas de forma concreta y específica del problema detectado a la persona responsable del servicio en el mes siguiente a que se produzcan. Cualquier facturación de consumos que excedan de los base, o el pago de cuotas de líneas inactivas, que no hayan sido debidamente comunicadas, podrán ser motivo de retención de su importe en facturas de forma retroactiva.

### 5.5. Asesoramiento técnico

La contratista asesorará a la persona responsable del contrato en las materias objeto del presente pliego, especialmente cuando se produzcan cambios de normativa que afecten a los servicios prestados o innovaciones tecnológicas que permitan mejorar la prestación de los servicios.

### 5.6. Sistema de facturación

El sistema de facturación debe permitir las siguientes facilidades:

- La facturación en formato electrónico incluirá el máximo detalle posible.
- La información será accesible vía web, en formato tratable informáticamente.
- Por los servicios del Lote 1, información detallada de todos los costes fijos y de tráfico indicando tipo de llamadas saliente. Este detalle incluirá como mínimo: extensión/línea origen, número destino, hora de la llamada (hh:mm:ss), tipo de la llamada, duración y coste.
- Se facturará por meses y la factura se presentará en los primeros quince días del mes siguiente de la facturación.

## 6. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Tanto los requisitos expuestos en el presente pliego de cláusulas técnicas, como las prestaciones y servicios detalladas por los licitadores tendrán carácter vinculante y se convertirán en de obligado cumplimiento tomando como referencia la característica más ventajosa para las sociedades contratantes.

En caso de que la contratista incumpla los requisitos exigidos por las sociedades contratantes o las prestaciones indicadas en la oferta, teniendo como base el informes desfavorables de la persona responsable del contrato, ambas empresas se reservan el derecho de encargar servicios o suministros concretos que se hayan incumplido a un tercero y su importe se retendría de la contratista, sin perjuicio de aplicar las sanciones que le correspondieran e, incluso, si hay mala fe o reincidencia, se procederá a la denuncia del contrato.

Las propuestas de las empresas licitadoras incluirán un **Plan de Calidad** que detalle el nivel de compromiso de calidad de los servicios en, como mínimo, los parámetros incluidos en la tabla siguiente. Los licitadores podrán ofrecer tiempos de respuesta menores a los exigidos con carácter de mínimos. Para cualquier mejora en este sentido, será necesario justificar debidamente la capacidad de respuesta.

Ámbito	Parámetro	Acuerdo de Nivel de Servicio mínimo exigido
Incidentes y averías	Tiempo de resolución de averías leves (Avería leve = hay un componente averiado sin interrupción del servicio)	12 horas desde la comunicación de la incidencia
	Tiempo de resolución de averías graves (Avería grave = supone la interrupción de algún servicio)	3 horas desde la comunicación de la incidencia
	Tiempo de restablecimiento del servicio y de los datos existente relacionados con el servicio por motivo de fuerza mayor o catástrofe	3 días para el restablecimiento del servicio y los datos relacionados
Respuesta comercial	Tiempo de respuesta comercial	Máximo de 24 horas para peticiones que formen parte del catálogo de servicios del contrato; y máximo de 5 días laborable para el resto
Aprovisionamientos	Aceso a internet (FTTH)	Inferior a 15 días hábiles
	Terminal móvil de cualquier gama o línea	Inferior a 48 horas laborables

## 7. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

### 7.1. Memoria de funcionamiento y medios

Las empresas licitadoras presentarán una memoria explicativa, según lo indicado en el apartado 15 del Cuadro de Características del PCAP.

Esta memoria dará el alcance de todos los servicios indicados en este pliego. Para cada servicio se propondrá el horario, los medios, el personal y la manera en que se propone prestar los servicios.

Habrá que informar a las sociedades contratantes en relaci3n con las empresas subcontratadas por el contratista, indicando qué tareas se han subcontratado y a qué empresa. Los requerimientos de la empresa subcontratada deberán ser como mínimo los que se describen en el presente pliego para el contratista.

## 7.2. Medios mínimos exigidos

Las empresas licitadoras deberán tener disponibles para el servicio los siguientes recursos humanos y materiales mínimos:

- Personal: el personal que establece la reglamentaci3n vigente para ejercer su actividad. Se designará a una persona interlocutora como representante de la empresa, que estará disponible para atender los servicios que describe el pliego: atender avisos de incidencias del servicio, asistir a reuniones peri3dicas con el representante de las sociedades contratantes para tratar los temas de planificaci3n, facturaci3n, etc. También se pondr  a disposici3n del servicio el personal necesario y suficiente para atender los trámites operativos y administrativos derivados de la ejecuci3n del contrato.
- Medios materiales: todos los medios técnicos necesarios para la ejecuci3n del servicio (vehículos, equipos, instrumentaci3n, recambios, etc.)
- Equipos informáticos y software: se dispondrá del equipo informático necesario para gestionar las incidencias, tanto en las oficinas como fuera: ordenadores de sobre tabla y/o portátiles, tabletas o smartphones con conexi3n a internet para poder intercambiar en todo momento la informaci3n que se considere adecuada.

## 8. INICIO DEL SERVICIO Y CALENDARIO DE IMPLANTACI3N

Con carácter general, los servicios deberán estar operativos, una vez formalizado el contrato, el día 15 de enero de 2025.

En caso de cambio de operadora, e independientemente del tipo de acceso propuesto, la nueva operadora aplicará las tarifas propuestas en un plazo máximo de tres semanas a partir de la notificaci3n de la adjudicaci3n.

Con carácter general, el despliegue de los servicios en todas las ubicaciones indicadas en este pliego ir  precedido por la presentaci3n de los proyectos detallados para la puesta en marcha de los servicios incluidos en cada lote, que quedarán supeditados a la aprobaci3n por parte de las sociedades contratantes. Todos los gastos de elaboraci3n y supervisi3n de los proyectos irán a cargo de la contratista.

A continuaci3n, se define el desarrollo del inicio del servicio, con un calendario de implantaci3n de los servicios requeridos en el presente documento y que se tomar  la siguiente planificaci3n como referencia máxima global de tiempo:

Etapa	Duraci3n	Tareas a desarrollar
<b>Etapa 0</b> Organizaci3n y definici3n de la planificaci3n general	Inferior a 10 días hábiles	Auditoria de las líneas existentes Actualizaci3n del inventario d e líneas y extensiones Verificaci3n del uso de las líneas Gestiones con la operadora saliente
<b>Etapa 1</b> Definici3n detallada de la soluci3n	Inferior a 5 días laborables	Comunicaci3n con los usuarios para la migraci3n Identificaci3n de líneas y extensiones por ubicaciones Propuesta de fecha para la migraci3n
<b>Etapa 2</b> Despliegue de los servicios en todas las ubicaciones	Inferior a 30 días laborables	Ejecuci3n de todos los trabajos necesarios para la implantaci3n

### Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El modelo de ANS estipula la calidad del servicio en funci3n de una serie de parámetros establecidos por el 3rgano de contrataci3n y, por tanto, refleja contractualmente el nivel operativo de funcionamiento del servicio prestado.

A continuaci3n, se definen los parámetros con relaci3n a la provisi3n y administraci3n de los servicios:

Ámbito	Parámetro	ANS mínimo exigido
Incidencias y averías	Tiempo de resolución de averías leves (Avería Leve = hay un component averiado pero no hay interrupción del servicio)	12 horas desde la comunicación de la incidencia
	Tiempo de resolución de averías graves (Avería Grave = interrupción del servicio)	3 horas desde la comunicación de la incidencia
	Tiempo de restablecimiento del servicio y de los datos existentes relacionados con el servicio por motivo de fuerza mayor o catástrofe	3 días
Respuesta comercial	Tiempo de respuesta comercial	Máx 24 horas para peticiones que foman parte del catálogo de servicios del contrato Máx 5 días laborables para otros
Aprovisionamientos	Acceso a Internet (FTTH)	Inferior a 15 días hábiles
	Terminal y/o dispositivo	Inferior a 48 horas laborables
	Activación de una nueva línea móvil	Inferior a 2 días laborables
	Suministro de targetas SIM	Inferior a 2 días laborables
Disponibilidad	% de tiempo al mes en el que estan disponibles los servicios contratados	superior al 99,9%
Implantación	Etapas 0: Organización y definición de la planificación general	Inferior a 10 días hábiles
	Etapas 1: Definición detallada de la solución	Inferior a 5 días laborables
	Etapas 2: Despliegue de los servicios en todas las ubicaciones	Inferior a 30 días laborables

La facturación mensual total del servicio se verá afectada por la CORRECCIÓN de la facturación como consecuencia de descuentos por no cumplimiento del ANS ofertado.

La aplicación de la corrección se podrá producir tanto por el incumplimiento de los ANS mínimos establecidos en este pliego o por el incumplimiento de los ANS presentados a la oferta de la contratista (en caso de que la contratista mejore en su oferta el valor mínimo establecido en el pliego), así como por razones sujetas a la forma en que se proporcione el servicio.

La contratista descontará de la factura del mes en curso el importe correspondiente al incumplimiento de acuerdo con la tabla siguiente (recoge los parámetros exigibles y los descuentos sobre la facturación):

Ámbito	Parámetro	ANS mínimo exigido	Valor de descuento	Descuento máximo
Incidencias y averías	Tiempo de resolución de averías leves (Avería Leve = hay un component averiado pero no hay interrupción del servicio)	12 horas desde la comunicación de la incidencia	10% (sobre la cuota mensual del servicio por cada hora/día extra sobre las horas/los días oferta)	100% (sobre la cuota mensual del servicio afectado)
	Tiempo de resolución de averías graves (Avería Grave = interrupción del servicio)	3 horas desde la comunicación de la incidencia	20%	100%
	Tiempo de restablecimiento del servicio y de los datos existentes relacionados con el servicio por motivo de fuerza mayor o catástrofe	3 días	20%	100%
Respuesta comercial	Tiempo de respuesta comercial	Máx 24 horas para peticiones que foman parte del catálogo de servicios del contrato Máx 5 días laborables para otros	20%	100%
Aprovisionamientos	Acceso a Internet (FTTH)	Inferior a 15 días hábiles	20%	100%
	Terminal y/o dispositivo	Inferior a 48 horas laborables	20%	100%
	Activación de una nueva línea móvil	Inferior a 2 días laborables	20%	100%
	Suministro de targetas SIM	Inferior a 2 días laborables	20%	100%
Disponibilidad	% de tiempo al mes en el que estan disponibles los servicios contratados	superior al 99,9%	30% (cuota mensual por cada 0.1%)	200%
Implantación	Etapas 0: Organización y definición de la planificación general	Inferior a 10 días hábiles	10%	100%
	Etapas 1: Definición detallada de la solución	Inferior a 5 días laborables	20%	100%
	Etapas 2: Despliegue de los servicios en todas las ubicaciones	Inferior a 30 días laborables	5%	100%

La persona responsable del contrato de las sociedades contratantes gestionará la comunicación, registro y cierre de todas las averías que se puedan producir, incidencias o incumplimientos de los niveles de servicio, con el detalle del tiempo de comunicación de la incidencia, resolución de la avería y restablecimiento del servicio, vía correo electrónico y directamente a la persona responsable del servicio designado por la contratista, consignando claramente el tipo de incidencia y su localización.

A su vez, la contratista deberá dar respuesta a la incidencia y comunicar la resolución de la avería en cuestión en el mismo momento que sea restablecido el servicio.

La aplicación de la corrección tendrá carácter acumulativo y, por tanto, podrá darse respecto de los diversos parámetros contemplados en los ANS previstos en este pliego y/o en la oferta de la contratista de manera acumulativa...

El límite máximo global de descuento se establece en un 10% de la facturación anual global.

## 9. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

La empresa contratista, tres meses antes de finalizar el contrato, facilitará a la persona responsable del contrato toda la información referente a los servicios que tenga activos y que sea necesaria para que, en el caso de que se haga la adjudicación a una adjudicataria diferente, ésta pueda continuar con la prestación del servicio. La información será la siguiente:

- Datos estadísticos cumplidos del servicio, en archivo tratable electrónicamente.
- Entrega del inventario de líneas telefónicas y extensiones vigentes, así como de los dispositivos activos pendientes de pago.

El servicio de portabilidad se llevará a cabo garantizando un plazo máximo de "no operación" de 4 horas.

La información almacenada en servidores externos deberá transferirse sin que esté comprometida su integridad y seguridad.

Se respetará el plan de numeración existente y sus criterios generales. En caso de que se requiera cualquier cambio, se hará bajo los criterios de la persona responsable del contrato.

Una vez finalizado el contrato objeto del presente pliego, se establece un periodo de transición de 30 (treinta) días, durante el cual la contratista estará a disposición de la persona responsable del contrato y de la nueva adjudicataria con el fin de resolver las dudas que puedan surgir en la prestación del servicio.

DILIGENCIA. - Para hacer constar que el presente pliego fue aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad en fecha 10/07/2024

Dolors Ferrándiz Berna  
Secretaria del Consejo de Administración