

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

RELATIVO A LA LICITACIÓN DEL

**SERVICIO DE CONEXIÓN A INTERNET DE ALTA VELOCIDAD EN
UBICACIÓN PERMANENTE PARA LAS SOCIEDADES MUNICIPALES
SERVEIS AMBIENTALS DE CASTELLDEFELS, S.A. Y JARFELS, S.A.**

TRAMITACIÓN: ORDINARIA

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: ABIERTO SIMPLIFICADO

EXPEDIENTE: OS-19/2024

Presupuesto base de licitación (IVA incluido)	14.186,04 euros	Tipificación contrato	Servicio	Código CPV	64200000-8 64221000-1
--	------------------------	----------------------------------	-----------------	-----------------------	----------------------------------

ÍNDICE

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

1. CONDICIONES GENERALES

Objeto del contrato

El objeto de este pliego de condiciones técnicas es definir la prestación de los servicios 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 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

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

	Líneas
Fibra Empresas 100 Mb	2
Fibra Empresas 600 Mb	1
Fibra Empresas 1 Gb	1
Servicio de IP fija	9

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. La empresa contratista no podrá instalar ni tecnologías ni sistemas propios ni exclusivos que puedan dificultar en un futuro el cambio de empresa operadora.
7. 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.
8. 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.
9. 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

- 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.

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.

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.
- 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	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
Disponibilidad	% de tiempo al mes en el que estan disponibles los servicios contratados	superior al 99,9%
Implantación	Etapa 0: Organización y definición de la planificación general	Inferior a 10 días hábiles
	Etapa 1: Definición detallada de la solución	Inferior a 5 días laborables
	Etapa 2: Despliegue de los servicios en todas las ubicaciones	Inferior a 30 días 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 relación 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 reglamentación 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 periódicas con el representante de las sociedades contratantes para tratar los temas de planificación, facturación, etc. También se pondrá a disposición del servicio el personal necesario y suficiente para atender los trámites operativos y administrativos derivados de la ejecución del contrato.
- Medios materiales: todos los medios técnicos necesarios para la ejecución del servicio (vehículos, equipos, instrumentación, 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 conexión a internet para poder intercambiar en todo momento la información que se considere adecuada.

8. INICIO DEL SERVICIO Y CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

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 notificación de la adjudicación.

Con carácter general, el despliegue de los servicios en todas las ubicaciones indicadas en este pliego irá precedido por la presentación de los proyectos detallados para la puesta en marcha de los servicios incluidos en cada lote, que quedarán supeditados a la aprobación por parte de las sociedades contratantes. Todos los gastos de elaboración y supervisión de los proyectos irán a cargo de la contratista.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El modelo de ANS estipula la calidad del servicio en función de una serie de parámetros establecidos por el órgano de contratación y, por tanto, refleja contractualmente el nivel operativo de funcionamiento del servicio prestado.

A continuación, se definen los parámetros con relación a la provisión y administración 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
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

Sobre estos niveles mínimos de servicio las licitadoras ofertaran su nivel de servicio.

DESCUENTO EN LA FACTURACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS ANS:

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%
Disponibilidad	% de tiempo al mes en el que están 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.

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

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.

Castelldefels, en la fecha de la firma electrónica

Oscar Stoyou Soronellas

Director de l'Àrea Econòmica i Financera