

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS**

RELATIU A LA LICITACIÓ DEL

**SERVEI DE CONNEXIÓ A INTERNET D'ALTA VELOCITAT EN  
UBICACIÓ PERMANENT PER A LES SOCIETATS MUNICIPALS  
SERVEIS AMBIENTALS DE CASTELLDEFELS, S.A. I JARFELS, S.A.**

TRAMITACIÓ: ORDINÀRIA

PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ: OBERT SIMPLIFICAT

EXPEDIENT: OS-19/2024

<b>Pressupost base de licitació (IVA inclòs)</b>	<b>14.186,04 euros</b>	<b>Tipificació contracte</b>	<b>Servei</b>	<b>Codi CPV</b>	<b>64200000-8 64221000-1</b>
--	------------------------	----------------------------------	---------------	-----------------	----------------------------------

# ÍNDEX

1.	CONDICIONS GENERALS.....	3
2.	ESTAT ACTUAL DELS SERVEIS.....	3
3.	REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS .....	3
4.	ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES .....	4
5.	MODEL DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS .....	4
6.	QUALITAT DELS SERVEIS .....	6
7.	ADSCRIPCIÓ DE MITJANS .....	7
8.	INICI DEL SERVEI I CALENDARI D'IMPLANTACIÓ .....	7
9.	FINALITZACIÓ DEL SERVEI.....	9

## 1. CONDICIONS GENERALS

### Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec de condicions tècniques és definir la prestació dels serveis d'accés a Internet de les empreses municipals Serveis Ambientals de Castelldefels SA i Jarfels SA (en endavant, les societats contractants).

### Abast general del contracte

El número d'ubicacions, tot i ser estable en el temps, s'ajustarà en tot moment a les necessitats de les societats contractants, i podrà ser ampliat o reduït. Igualment, el dimensionament i necessitats de cadascuna de les ubicacions podrà variar en funció de les necessitats i l'activitat de les mateixes.

Les especificacions tècniques detallades, amb caràcter de mínims, de les diferents tecnologies per proveir aquests serveis es descriuen a la clàusula 3 del present plec.

## 2. ESTAT ACTUAL DELS SERVEIS

El servei connexió a internet actual es mostra en la següent relació no exhaustiva:

	Línies
Fibra Empreses 100 Mb	2
Fibra Empreses 600 Mb	1
Fibra Empreses 1 Gb	1
Servicio de IP fix	9

El servei de Fibra inclou el servei d'IP Fixe i el subministrament i manteniment del router.

Les ubicacions són les següents:

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

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

Fibra Empreses 100 Mb: Passeig Marítim 170 (Castelldefels) i Carretera de la Sentiu 17 (Castelldefels)

## 3. REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS

Addicionalment als requeriments específics de cada lot (especificats més endavant), l'empresa contractista haurà de satisfer els següents requeriments de tipus general:

1. La prestació dels serveis serà tipus "claus en ma", és a dir, que totes les inversions necessàries per assolir els serveis requerits, tant de planta exterior, transmissió o commutació, així com totes aquelles necessàries a les ubicacions (canalitzacions, obra, permisos, etc.) i equips de les mateixes (actualitzacions de versions, plaques d'enllaç, etc.) correran al seu càrrec; així com les configuracions necessàries de tots els equips perquè els serveis funcionin. També correrà a càrrec de la contractista qualsevol cost associat (permisos, sol·licituds, canvis de numeració, desviaments, etc.).

Les societats contractants no assumiran cap despesa associada a la implantació dels serveis contractats, exceptuant les quotes contemplades a les tarifes.

2. L'empresa contractista tindrà una obligació proactiva mentre es prestin els serveis que esdevinguin d'aquesta licitació envers la aplicació de noves tecnologies a les societats contractants, informant dels nous serveis que poden ser adients i adequats en tot moment el servei en funció de la evolució tecnològica del mercat i de les necessitats i requeriments d'ambdues empreses. Qualsevol tarifa que la contractista faci pública (per a l'àmbit professional o pel domèstic) que representi una millora de preus i/o prestacions, esdevindrà d'obligada actualització al servei o subministrament contractats. Aquest compromís de proactivitat també inclou l'adequació permanent als canvis normatius que es puguin donar durant la vigència del contracte.
3. L'adaptació a noves normatives o qualsevol limitació que afecti al servei que pugui entrar en vigor amb posterioritat a l'entrada en vigor d'aquest contracte, serà a càrrec de l'empresa contractista, que els/les assumirà com a risc i ventura d'aquest contracte.

4. El dimensionament dels serveis s'anirà adequant al llarg del contracte a les necessitats de cadascuna de les ubicacions i a les disposicions finals que les societats contractants determinin. L'empresa contractista, abans de procedir a la instal·lació dels serveis, elaborarà el corresponent projecte en el que quedaran recollides totes les necessitats.
5. En cap cas hi haurà una disminució de la qualitat del servei, de la seva disponibilitat, de la seva redundància o de les seves prestacions actuals en cap dels serveis de telecomunicacions que estan funcionant. En el cas de canvi d'empresa operadora, la nova contractista analitzarà en detall les prestacions existents i es comprometrà a mantenir, com a mínim, el mateix nivell en tots els àmbits, estiguin o no especificats en detall en aquest document.
6. L'empresa contractista no podrà instal·lar ni tecnologies ni sistemes propis ni exclusius que puguin dificultar en un futur el canvi d'empresa operadora.
7. L'empresa contractista haurà de donar compliment a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, i haurà de descriure les mesures a aplicar amb l'objectiu de satisfer-ne els requeriments.
8. L'empresa contractista haurà de donar compliment a la Llei 31/1995 de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, i haurà de descriure les mesures a aplicar amb l'objectiu de satisfer-ne els requeriments.
9. L'empresa contractista haurà de donar compliment al Reial Decret 110/2015, de 20 de febrer, sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics, assumint la tasca de retirada de l'equipament fora d'ús relacionat amb aquest contracte, inclosa la recollida i transport a una empresa gestora de residus autoritzada. Entre les operacions de gestió es prioritzaran la reutilització dels equips i/o dels seus components, amb l'obligació d'aplicar prèviament mètodes segurs d'esborrament de dades que evitin completament la recuperació de les dades contingudes en els dispositius d'emmagatzematge (desmagnetització, destrucció i sobre-escriptura).

## 4. ESPECIFICACIONS TÈCNiques

- El servei serà tipus "claus en mà", es a dir, totes les inversions necessàries tant de planta exterior, transmissió, així com totes aquelles necessàries a les ubicacions (canalitzacions, obra, permisos, etc.), així com les configuracions necessàries de tots els equips perquè els serveis funcionin correran a càrrec de l'empresa contractista.
- Correrà a càrrec de la contractista qualsevol despesa associada (permisos, sol·licituds, canvis de numeració, desviaments, etc.).
- Les societats contractants no assumiran cap cost o despesa associades a la implantació dels serveis contractats a les ubicacions esmentades, exceptuant si se'n creen de noves.
- La línia d'accés a Internet inclou el hardware necessari per a poder connectar 4 dispositius de tipus ethernet i varis dispositius wifi. Aquest canal ha de disposar de una IP pública utilitzable i accessible des de l'exterior.

## 5. MODEL DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

### 5.1. Relació de l'empresa contractista amb les societats contractants

La contractista haurà de plantejar de forma explícita i el més exhaustiva possible un model de relació amb les societats contractants, dissenyat de manera que s'asseguri el correcte acompliment de les seves funcions i/o serveis.

L'esmentat model de relació haurà de fer explícita l'estructura i funcionament dels comitès de relació i coordinació que siguin precisos per mantenir una interlocució permanent amb els actors involucrats en el procés.

### 5.2. Desenvolupament, manteniment, seguiment i control dels serveis

La contractista haurà de presentar un model de seguiment del servei objecte d'aquest contracte. Serà obligatori convocar una reunió de llançament del projecte d'implantació amb els responsables del projecte per part de les societats contractants.

També s'inclourà un quadre de comandament amb un model d'indicadors de compliment dels compromisos associats i un esquema de seguiment, control i gestió del servei.

Les ofertes presentades hauran de contemplar els següents requisits respecte les operacions de desenvolupament dels serveis:

- Es definiran dos nivells d'interlocució: nivell comercial i nivell tècnic.
- Existirà una "finestra única" a través de la qual es realitzaran totes les gestions. Aquesta atenció serà personalitzada, permanent i àgil.
- El servei d'atenció al client serà del tipus 24 hores els 365 dies de l'any.
- La resolució d'incidències haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard, per atendre problemes urgents de les societats contractants. Les licitadores exposaran les seves propostes d'atenció al client a les seves ofertes.

- La contractista disposarà d'una plataforma de gestió, accessible remotament via Internet, mitjançant la qual el personal encarregat de la gestió dels serveis pugui realitzar, com a mínim les següents funcions: gestió i control de l'inventari dels serveis contractats i les seves característiques; obtenció del detall de la facturació en format electrònic; accés a la plataforma de seguiment de les incidències obertes i del seu estat de resolució; i monitorització de l'estat de peticions.

Adicionalment a aquesta plataforma, les societats contractants podran realitzar totes les gestions via trucada telefònica o correu electrònic.

- La contractista serà responsable del correcte funcionament dels diversos serveis, de la conservació de tots els seus components, de la qualitat dels materials i/o treballs, i també del compliment de les ordenances municipals, lleis i reglaments que afectin el servei, i de tots els danys i perjudicis que se'n derivin per mal funcionament dels serveis contractats.
- La contractista serà responsable d'arranjar els danys i incidències que puguin afectar als serveis contractats per qualsevol que hagi estat la causa que els hagués motivat.
- Quan es produeixin danys motivats per accidents o per manipulació defectuosa dels usuaris, o provocats per cataclismes o causes de força major alienes a les instal·lacions, el Contractista restarà obligat a donar-ne compte immediatament a SAC i Jarfels i a reparar-los en el moment en el que se li giri l'ordre de treball corresponent. Els costos d'aquests treballs aniran a càrrec de SAC i Jarfels.
- Les despeses produïdes per danys, desplaçaments i posterior reposició dels elements a causa d'obres, aniran a càrrec de la promotora de les obres, a menys que les societats contractants, i per causa motivada, decideixin una altra cosa.
- La contractista serà la única responsable dels serveis i treballs que es realitzin, causant la mínima incomoditat possible als usuaris. En l'execució dels serveis i treballs s'actuarà conforme a les diverses reglamentacions, ordenances i ordres dictades pels organismes competents.
  - Responsabilitat Civil: serà responsable civil dels danys a tercers causats pels serveis objecte d'aquest contracte. A aquest efecte restarà obligat a contractar una pòlissa d'assegurança per responsabilitat civil de, com a mínim, 600.000 euros.
  - Responsabilitat penal: la que es pugui derivar de la seva actuació.

### 5.3. Actualització de l'inventari i serveis

L'actualització de l'inventari dels serveis no es contempla com un servei aïllat del contracte, sinó com una tasca que es portarà a terme de forma paral·lela durant la prestació del contracte.

Es notificarà a les societats contractants qualsevol modificació, alta o baixa dels serveis i de les seves característiques tècniques caldrà tenir un inventari complet i exhaustiu que inclogui l'adreça, les característiques tècniques, la identificació de les línies i els dispositius vinculats o en ús a les mateixes.

Tanmateix, les empreses licitadores acompanyaran al model d'annex II-A, l'annex II-B on inclourà, a efectes merament informatius, un catàleg de preus d'ampliació de serveis que les societats contractants podran contractar durant l'execució del contracte.

### 5.4. Informes

Pel que fa a ambdós lots, l'empresa contractista lliurarà, en el moment de l'adjudicació (i periòdicament, mínim cada 3 mesos) els següents informes orientats a millorar la gestió dels serveis:

- Informes de tràfic, utilització de serveis, gràfics de rendiments, consums anormals.
- Informe històric de peticions realitzades.

Tindrà una especial importància identificar línies amb un comportament anormal: manca d'activitat, despesa excessiva, etc. Aquestes situacions hauran de ser detectades pel contractista i ser comunicades de forma concreta i específica del problema detectat a la persona responsable del servei en el mes següent a que es produeixin. Qualsevol facturació de consums que excedeixin els base, o el pagament de quotes de línies inactives, que no hagin estat degudament comunicades, podran ser motiu de retenció del seu import en factures de forma retroactiva.

### 5.5. Assessorament tècnic

La contractista assessorarà a la persona responsable del contracte en les matèries objecte del present plec, especialment quan es produeixin canvis de normativa que afectin als serveis prestats o innovacions tecnològiques que permetin millorar la prestació dels serveis

### 5.6. Sistema de facturació

El sistema de facturació ha de permetre les següents facilitats:

- La facturació en format electrònic inclourà el màxim detall possible.
- La informació serà accessible via web, en format tractable informàticament.

- Es facturarà per mesos i la factura es presentarà en els primers quinze dies del mes següent de la facturació.

## 6. QUALITAT DELS SERVEIS

Tant els requisits exposats en el present plec de clàusules tècniques, com les prestacions i serveis detallades pel licitadors tindran caràcter vinculant i esdevindran d'obligat compliment prenent com a referència la característica més avantatjosa per a les societats contractants.

En cas que la contractista incompleixi els requisits exigits per les societats contractants o les prestacions indicades a l'oferta, tenint com a base l'informe desfavorable de la persona responsable del contracte, ambdues empreses es reserven el dret d'encarregar serveis o subministraments concrets que s'hagin incomplert a un tercer i el seu import es retindria de la contractista, sense perjudici d'aplicar les sancions que li correspondrien i, fins i tot, si hi ha mala fe o reincidència, es procedirà a la denúncia del contracte.

Les propostes de les empreses licitadores inclouran un **Pla de Qualitat** que detalli el nivell de compromís de qualitat dels serveis en, com a mínim, els paràmetres inclosos a la taula següent. Els licitadors podran oferir temps de resposta menors als exigits amb caràcter de mínims. Per a qualsevol millora en aquest sentit, caldrà justificar degudament la capacitat de resposta.

Àmbito	Parámetro	ANS mínimo exigido
Incidencias y averias	Tiempo de resolución de averias leves (Averia Leve = hay un component averiado pero no hay interrupción del servicio)	12 horas desde la comunicación de la incidencia
	Tiempo de resolución de averias graves (Averia 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	Etap a 0: Organización y definición de la planificación general	Inferior a 10 días hábiles
	Etap a 1: Definición detallada de la solución	Inferior a 5 días laborables
	Etap a 2: Despliegue de los servicios en todas las ubicaciones	Inferior a 30 días laborables

## 7. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS

### 7.1. Memòria de funcionament i mitjans

Les empreses licitadores presentaran una memòria explicativa, segons el què s'indica a l'apartat 15 del Quadre de Característiques del PCAP.

Aquesta memòria donarà l'abast de tots els serveis indicats en aquest plec. Per a cada servei es proposarà l'horari, els mitjans, el personal i la manera com es proposa prestar el serveis.

Caldrà informar a les societats contractants en relació a les empreses subcontractades pel contractista, indicant quines tasques s'han subcontractat i a quina empresa. Els requeriments de l'empresa subcontractada hauran de ser com a mínim els que es descriuen en el present plec per al contractista.

### 7.2. Mitjans mínims exigits

Les empreses licitadores hauran a tenir disponibles per al servei els següents recursos humans i materials mínims:

- Personal: el personal que estableix la reglamentació vigent per exercir la seva activitat. Es designarà una persona interlocutora com a representant de l'empresa, que estarà disponible per atendre els serveis que descriu el plec: atendre avisos d'incidències del servei, assistir a reunions periòdiques amb el representant de les societats contractants per tractar els temes de planificació, facturació, etc. També es posarà a disposició del servei el personal necessari i suficient per atendre els tràmits operatius i administratius derivats de l'execució del contracte.
- Mitjans materials: tots els mitjans tècnics necessaris per l'execució del servei (vehicles, equips, instrumentació, recanvis, etc.)
- Equips informàtics i software: es disposarà de l'equip informàtic necessari per gestionar les incidències, tant a les oficines com a fora: ordinadors de sobre taula i/o portàtils, tauletes o smartphones amb connexió a internet per poder intercanviar en tot moment la informació que es consideri adient.

## 8. INICI DEL SERVEI I CALENDARI D'IMPLANTACIÓ

Amb caràcter general, els serveis hauran d'estar operatius, una vegada formalitzat el contracte.

En cas de canvi d'operadora, i independentment del tipus d'accés proposat, la nova operadora aplicarà les tarifes proposades en un termini màxim de tres setmanes a partir de la notificació de l'adjudicació.

Amb caràcter general, el desplegament dels serveis en totes les ubicacions indicades en aquest plec anirà precedit per la presentació dels projectes detallats per a la posada en marxa dels serveis, que restaran supeditats a l'aprovació per part de les societats contractants. Totes les despeses d'elaboració i supervisió dels projectes aniran a càrrec de la contractista.

### Acords de Nivell de Servei (ANS)

El model d'ANS estipula la qualitat del servei en funció d'una sèrie de paràmetres establerts per l'òrgan de contractació i, per tant, reflecteix contractualment el nivell operatiu de funcionament del servei prestat.

A continuació es defineixen els paràmetres amb relació a la provisió i administració dels serveis:

Àmbito	Paràmetro	ANS mínimo exigido
Incidencias y averias	Tiempo de resolución de averies leves (Averia Leve = hay un component averiado pero no hay interrupción del servicio)	12 horas desde la comunicación de la incidencia
	Tiempo de resolución de averies graves (Averia 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	Etapla 0: Organización y definición de la planificación general	Inferior a 10 días hábiles
	Etapla 1: Definición detallada de la solución	Inferior a 5 días laborables
	Etapla 2: Despliegue de los servicios en todas las ubicaciones	Inferior a 30 días laborables

Sobre aquests nivells de servei mínims les licitadores ofertaran el seu nivell de servei.

#### DESCOMPTE A LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT DELS ANS:

La facturació mensual total del servei es veurà afectada per la CORRECCIÓ de la facturació com a conseqüència de descomptes per no compliment del ANS ofertat.

L'aplicació de la correcció es podrà produir tant per l'incompliment dels ANS mínims establerts en aquest plec o per l'incompliment dels ANS presentats a l'oferta de la contractista (en cas que la contractista millori en la seva oferta el valor mínim establert en el plec), així com per raons subjectes a la forma en que es proporcioni el servei.

La contractista descomptarà de la factura del mes en curs l'import corresponent a l'incompliment d'acord amb la taula següent (recull els paràmetres exigibles i els descomptes sobre la facturació):

Àmbito	Paràmetro	ANS mínimo exigido	Valor de descuento	Descuento máximo
Incidencias y averias	Tiempo de resolución de averies leves (Averia 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 averies graves (Averia 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 estan disponibles los servicios contratados	superior al 99,9%	30% (cuota mensual por cada 0.1%)	200%
Implantación	Etapla 0: Organización y definición de la planificación general	Inferior a 10 días hábiles	10%	100%
	Etapla 1: Definición detallada de la solución	Inferior a 5 días laborables	20%	100%
	Etapla 2: Despliegue de los servicios en todas las ubicaciones	Inferior a 30 días laborables	5%	100%

La persona responsable del contracte de les societats contractants gestionarà la comunicació, registre i tancament de totes les avaries que es puguin produir, incidències o incompliments dels nivells de servei, amb el detall del temps de comunicació de la incidència, resolució de l'avaria i restabliment del servei, via correu electrònic i directament a la persona responsable del servei designat per la contractista, consignant clarament el tipus d'incidència i la seva localització.

Al seu torn, la contractista haurà de donar resposta a la incidència i comunicar la resolució de l'avaria en qüestió en el mateix moment que sigui restablert el servei.



L'aplicació de la correcció tindrà caràcter acumulatiu i, per tant, podrà donar-se respecte dels diversos paràmetres contemplats en els ANS previstos en aquest plec i/o en l'oferta de la contractista de manera acumulativa..

El límit màxim global de descompte s'estableix en un 10% de la facturació anual global.

## 9. FINALITZACIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista, tres mesos abans de finalitzar el contracte, facilitarà a la persona responsable del contracte tota la informació referent als serveis que tingui actius i que sigui necessària perquè, en el cas que es faci l'adjudicació a una adjudicatària diferent, aquesta pugui continuar amb la prestació del servei. La informació serà la següent:

- Dades estadístiques complertes del servei, en arxiu tractable electrònicament.

La informació emmagatzemada en servidors externs s'haurà de transferir sense que estigui compromesa la seva integritat i seguretat.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició de 30 (trenta) dies, durant el qual la contractista estarà a disposició de la persona responsable del contracte i de la nova adjudicatària per tal de resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

Castelldefels, a la data de la signatura electrònica

Oscar Stoyou Soronellas

Director de l'Àrea Econòmica i Financera