

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU AL CONTRACTE DEL SERVEI DE TELEFONIA

OBJECTE I ABAST DEL SERVEI

L'objecte del present plec és definir les característiques tècniques per al contracte de servei de telefonia de les dues seus de la Fundació Politècnica de Catalunya (FPC), l'una a Barcelona, Edifici Tech Talent Center, carrer de Badajoz, 73, 08005; i l'altra a Terrassa, Edifici TR12, carrer de la Igualtat, 33, 08222.

A continuació es descriuen les característiques tècniques mínimes del servei, del que s'ha de garantir una correcta qualitat i la cobertura total als espais de les dues seus.

NECESSITATS DEL SERVEI

1. Sistema de telefonia mòbil amb veu o amb veu i dades:

Actualment es disposa de:

- 67 línies de veu (5 amb número geogràfic).
- 75 línies de veu + 5 GB de dades.
- 2 eFAX (amb número geogràfic).
- 5 línies de dades per tauletes electròniques (5 GB).
- 10 grups de salt amb número geogràfic.
- 1 centraleta web, amb 2 agents amb número geogràfic.
- Xarxa privada virtual per garantir marcació abreujada col·lectiva de quatre xifres.
- Configuració de grups de salt, horaris i locucions via web.
- Facturació mensual. Consulta del consum i llistat de trucades de qualsevol línia via web.
- Tarifes màximes mensuals per tipus de servei:
 - Línies de veu → 2 € / mes.
 - Línies de veu + 5 GB dades → 9 € / mes.
 - 2 eFAX (amb número geogràfic) → 6 € / mes.
 - Tarifa dades per tauletes electròniques 5 GB → 6 € / mes.
 - Grups de salt → 0 €.
 - Centraleta web, amb 2 agents → 0 €.
 - Número geogràfic → 1,25 € / mes.
 - Bo extra dades 800 MB → 8 €
 - Bo extra dades 1 GB → 10 €
 - Bo extra dades 2 GB → 15 €
 - Bo extra dades 4 GB → 25 €
 - Tarifa multidispositiu → 3 € / mes.
- Bossa de minuts inclosa en la tarifa de les línies de veu conjunta per a totes les línies amb els següents minuts mínims mensuals de tarifa plana:
 - Internes: 32.000 minuts mensuals.
 - Trucades nacionals: 40.000 minuts mensuals.
 - Trucades especials (901 i 902): 325 minuts mensuals.
 - Trucades Internacionals: 300 minuts mensuals.
 - SMS Nacional: 60 SMS mensuals
 - SMS Internacional: 10 SMS mensuals
 - SMS Roaming: 10 SMS mensuals

En cas d'excedir els minuts de la bossa s'aplica la següent tarifació, no es cobrarà per l'establiment de trucada i el preu per minut serà de:

- Internes: 0,03 € / minut.
- Mòbil a fix: 0,09 € / minut.
- Mòbil a mòbil: 0,09 € / minut.
- A 901: 0,30 € / minut.
- A 902: 0,49 € / minut.
- Internacional Europa i Andorra: 0,41 € / minut.
- Internacional Amèrica: 0,83 € / minut.
- Internacional Magreb: 0,62 € / minut.
- SMS Internacional: 0,60 €.

Es requereix:

- Mantenir les actuals línies amb els seus números i els números per trucades internes associats.
- Tenir una bossa comuna de dades per tal que es puguin distribuir les dades de manera lliure entre les diferents línies. Aquesta bossa hauria de ser d'almenys 375 GB mensuals. La distribució de les GB ha de ser dinàmica i gestionada per l'FPC des d'una aplicació web. S'hauria de poder aplicar quotes de 5GB, 10GB, 20GB o il·limitada a cada usuari.
- Aplicació web que permeti la gestió integral de canvi de SIMs, la consulta de facturació global i per línies, la petició de reparacions, gestionar la política de restriccions i la consulta del consum de dades actuals per línia.
- Mantenir la xarxa privada virtual per garantir marcació abreujada col·lectiva de quatre xifres.
- Disposar de la centraleta web.
- Mantenir la configuració dels grups de salt, eFAX i centraleta web.
- Disponibilitat de petició de noves línies i baixa de línies (execució en un màxim de 3 dies laborables).
- Possibilitat de configurar els grups de salt, horaris i locucions via web. Els grups de salt han de recollir les trucades de les línies que estan dins del grup i redirigir-les cap a altres telèfons del grup en cas que aquestes no siguin ateses. També s'ha de poder trucar directament al grup i aquest redirigir la trucada a una de les línies assignades dins del grup. S'ha de mantenir l'actual configuració dels grups de salt.
- Facturació mensual. Consultar el consum de qualsevol línia en qualsevol moment via web.
- Possibilitat de petició de canvi de SIM (execució en un màxim de 4 h).
- Possibilitat de petició de canvi de tarifa (execució en un màxim de 4 h).
- Possibilitat de multidispositiu, una mateixa línia a 2 o més dispositius.
- Possibilitat de restringir trucades entrants / sortints / roaming a cada línia de manera ràpida (el canvi s'ha de poder demanar en qualsevol moment i executar-se en un màxim de 4 h).
- Els nous números geogràfics que es puguin demanar han de ser amb la numeració de Barcelona (actualment 93xxxxxxx).
- Garantir la cobertura, amb una bona qualitat de servei de veu i dades 2G, 3G i 4G, a les dues seus, aportant un informe de cobertura a les diferents estances d'ambdues seus.
- Tarifa plana nacional a fixes i mòbils de qualsevol operador.
- Disponibilitat de comercialització de 5G.
- Incloure sistema d'antivirus i phising, al servei de tràfic de dades 3G, 4G i 5G dels dispositius mòbils.

- Possibilitat d'una solució de softphone per a còpia de seguretat de les línies mòbils. Amb possibilitat de rebre i fer trucades, enviar i rebre SMS, fer multiconferències a través d'una xarxa de dades.
- Disposar del sistema de telefonia mòbil amb tots els serveis associats totalment operatius en el mateix dia que entri en vigor el nou contracte.

2. Sistema de telefonia IP:

Actualment es disposa de:

- 21 línies (amb número geogràfic).
- 5 grups de salt (amb número geogràfic).
- Sistema de comunicació entre ambdues seus, Barcelona i Terrassa, garantint la comunicació de les línies amb bona qualitat.
- 1 primari per la telefonia IP.
- Sistema de distribució intel·ligent de trucades, que permeti missatge de benvinguda i opcions de trucada per a l'usuari, a més de l'encaminament en funció del número que truca, amb prioritats de tractament segons opció.
- Integració amb l'aplicació de CRM de l'FPC actual que li permeti a l'agent disposar de les dades de contacte al CRM associades al número de la trucada entrant a la pantalla de l'ordinador. També ha de permetre la realització de trucades (outbond) amb accés a aquesta funció des del mateix CRM de l'FPC.
- Xarxa privada virtual per garantir marcació abreujada col·lectiva d'un màxim de tres xifres.

Es requereix:

- Mantenir les línies, numeracions i configuracions actuals així com una aplicació informàtica equivalent a l'actual.
- Disponibilitat de petició de noves línies (execució amb la configuració de la mateixa en un màxim de 20 dies laborables).
- Disponibilitat de petició de baixa de línies (execució en un màxim de 3 dies laborables).
- Disposar del sistema de telefonia IP i tots els serveis associats totalment operatius en el dia que entri en vigor el nou contracte.
- Tarifes màximes de preus mensuals:
 - Quota fixa sistema telefonia IP: 481 € /mes
 - Trucades internes: 0,0 € / minut
 - Trucades a mòbils nacionals Operadora: 0,015 € /minut
 - Trucades a mòbils nacionals altres Operadores: 0,035 € /minut
 - Trucades a fix nacionals: 0,020 € / minut
 - Trucades internacionals: 0,4 € /minut

3. Enviament d'SMS:

Actualment es disposa de:

- Sistema d'enviament d'SMS massiu mitjançant aplicacions Web, sense cost fix pel servei, el cost ve donat pel consum.
- Webservice que permet enviar SMS. Des dels nostres sistemes es fa una crida POST cap aquest webservice enviant un XML amb les dades necessàries.
- Paquet per a poder enviar uns 1.500 SMS mensuals (preu per SMS 0.06 €).

Es requereix:

- Disposar d'un sistema d'enviament massiu equivalent.
- Aplicació que permeti enviar SMS des dels nostres sistemes fent una crida POST a un webservice de l'empresa licitadora.
- Disposar d'una oferta equivalent o millor en volum i preu del paquet d'SMS mensual.
- Facturar només per consum, sense quotes de consum mínim ni cap altra quota mensual.
- Sense quota d'alta del servei.
- Disposar del sistema d'enviament d'SMS massius totalment operatiu en el mateix dia que entri en vigor el nou contracte.

DISPONIBILITAT DEL SERVEI

- Comercial fix.
- Gestor administratiu fix.
- Servei tècnic 24 x 7.

TEMPS DE LA IMPLEMENTACIÓ DEL SERVEI

Tots els serveis hauran d'estar en producció en el moment de la signatura del contracte.

Barcelona, febrer de 2025.

Lucia Crosas López
Òrgan de Contractació