



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient: X2025018984 / X2025018984

Assumpte : Informàtica

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE TELEFONIA DE L'AJUNTAMENT**

a. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és definir les condicions tècniques per a la contractació dels serveis de telefonia de l'Ajuntament, incloent-hi tots els elements relacionats amb la seva operació, funcionalitat i manteniment.

El contracte s'estructura en tres lots diferenciats, d'acord amb la tipologia dels serveis de telecomunicacions requerits:

LOT 1: Telefonia mòbil

LOT 2: Telefonia IP al núvol

LOT 3: Telefonia fixa i connexió a internet

Tots els serveis s'hauran de prestar de conformitat amb les prescripcions tècniques que es detallen a continuació:

1. Serveis a prestar en el Lot 1 (telefonía mòbil). L'adjudicatari proporcionarà els següents serveis:

1.1 Provisió de servei "claus en mà"

L'adjudicatari haurà de prestar el servei en modalitat "claus en mà", assumint totes les tasques necessàries per a la implantació, posada en marxa i funcionament dels serveis contractats. Els preus presentats hauran d'incloure la totalitat dels costos associats, sense que l'Ajuntament assumeixi cap cost addicional fora dels expressament acceptats en l'oferta presentada pel licitador.

Així mateix, no es requerirà cap intervenció ni dedicació per part del personal de l'Ajuntament en les tasques de desplegament i posada en marxa del servei.

1.2 Regulació dels processos de canvi d'operador i procés de portabilitat. Pla de transició detallat



AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUÍXOLS

L'operador entrant haurà d'assumir íntegrament la gestió del procés de portabilitat de les línies, sense que això impliqui cap cost ni dedicació per part del personal de l'Ajuntament. Aquest procés s'haurà de dur a terme en els terminis establerts en aquest plec, i qualsevol demora atribuïble a l'operador comportarà penalitzacions segons s'indiqui en els criteris corresponents.

L'operador sortint estarà obligat a facilitar tota la documentació tècnica i administrativa necessària, i no podrà obstaculitzar el procés ni degradar els acords de nivell de servei (SLA) vigents.

Es garantirà la lliure competència i la continuïtat del servei durant tot el procés de transició.

L'empresa adjudicatària haurà de definir com es garantirà la continuïtat del servei el dia del canvi i si es preveu un període de proves o a un pla pilot previ al desplegament complet.

1.3 Serveis Associats a l'explotació.

L'adjudicatari haurà de garantir una gestió eficient i àgil de la relació amb l'Ajuntament mitjançant els canals següents:

- Una interfície d'usuari en línia, amb accés restringit al personal autoritzat de l'Ajuntament, per gestionar peticions, canvis, incidències i consultes.
- Plataforma de gestió accessible via web per a:
 - Tramitació de sol·licituds i configuracions
 - Seguiment d'incidències i consultes
 - Accés a dades de consum i facturació
 - Consulta i exportació de la configuració de serveis

Aquesta gestió podrà complementar-se amb comunicació directa via telèfon i correu electrònic amb els tècnics o comercials assignats.

1.4 Gestió d'inventari

L'operador mantindrà actualitzat un inventari complet de totes les línies, terminals i serveis contractats per l'Ajuntament. Aquest inventari haurà d'estar disponible per consultar en tot moment i s'haurà de lliurar-se a l'Ajuntament, quan així es requereixi, en format electrònic compatible (preferentment Excel o CSV).

1.5 Gestió de canvis, altes, baixes..



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament les eines de gestió necessàries per tal que es puguin fer sol·licituds i el seu posterior seguiment sobre els serveis contractats.

1.6 Facturació

El licitador haurà d'oferir una eina de facturació que tindrà com a objectiu facilitar les tasques de l'Ajuntament en el seu sistema de gestió i control de la despesa i ha d'oferir les següents funcionalitats:

- Oferir tota la informació en suport electrònic, accessible via web
- Permetre el control de qualsevol servei contractat, així com disposar de la informació desglossada per línies, serveis, quotes i consums
- Permetre la gestió per centres de cost

1.7 Actitud proactiva

Es requereix a l'adjudicatari que tingui una actitud de permanent pro activitat en la seva relació amb l'Ajuntament, essent especialment importants ens els següents aspectes.

- Que informi trimestralment de les novetats i nous serveis que poden ser d'interès per l'Ajuntament en el marc del contracte.
- Que realitzi actuacions tant de manteniment preventiu com correctiu sobre els serveis contractats, informant prèviament a l'Ajuntament.

1.8 Serveis a contractar.

Els serveis susceptibles de ser contractats en el marc d'aquest contracte són els següents:

- Línies de telefonia per veu i dades.

Requeriments tècnics: Es disposarà dels serveis de xarxa corporativa mòbil amb les següents funcionalitats mínimes:

- Pla privat de numeració corporativa
- Requeriments de seguretat per a les línies mòbils (ex. xifratge de dades, protecció contra robatori de SIM)
- Compatibilitat amb dispositius Apple/Android existents a l'Ajuntament.
- Nivell de cobertura 100% a tot el municipi i un mínim del 95% a tot Catalunya.
- Bústia de veu gratuïta
- Desviament de trucades
- Trucada en espera
- Retenció de trucades



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

- Agenda
- Roaming
- Missatges SMS
- Enviament i recepció de correu electrònic
- Règim tarifari especial per a trucades corporatives
- Definició de perfils i grups d'usuaris
- Possibilitat de restringir serveis, consums i tipologia de trucades en l'àmbit corporatiu, per grups o
- individualment
- Llistes blanques / negres
- Marcació abreujada
- Gestió de la xarxa corporativa via web
- Dispositius mòbils amb serveis de gestió dispositius mòbils (MDM).

Els licitadors haurà de presentar a la seva proposta els nivells de cobertura de la seva companyia en el municipi.

Es mantindran els actuals plans de numeració, de números externs (9 dígit) com les extensions curtes (4 dígit).

L'adjudicatari per tal agilitzar la seva posada en funcionament, mantindrà sempre un estoc de mínim de 5 targetes SIM sense assignar dipositades a l'Ajuntament, per tal que les pugui activar ràpidament per via telefònica o web, en el cas de necessitat.

1.9 Termini d'implantació

En els dos dies següents a la formalització del contracte, l'operador haurà d'efectuar el contacte comercial i oferir a l'Ajuntament una proposta d'implantació dels serveis adjudicats.

La posada en marxa dels serveis s'haurà de pactar amb els responsables tècnics de l'Ajuntament, que no podrà ser superior als 30 dies des de la data de formalització del contracte.

1.10 Documentació a presentar

1.10.1 Pel sobre B, documentació tècnica:

Estan definits a la memòria de contractació (25 punts)

1.10.2 Pel sobre C, proposta econòmica:

Preus unitaris o tarifes assignades a cada línia (fins a 75 punts)



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

D'acord amb la plantilla publicada en l'anunci de licitació.

2. Serveis a prestar en el Lot 2 (telefonía IP al núvol).

Actualment el nombre d'usuaris/extensions que fan ús d'aquest és de 260 extensions.

L'adjudicatari haurà de proporcionar els serveis següents:

2.1 Model de centraleta virtual de telefonía IP compatible amb telèfons IP i Softphones

Els licitadors hauran d'especificar el model de centraleta virtual que ofereixen, detallant quins tipus de dispositius són compatibles (telèfons IP, softphones, etc.).

També hauran de descriure:

- La possibilitat de **personalitzar configuracions** segons les necessitats de l'Ajuntament.
- Els **protocols suportats** (com ara SIP, IAX, etc.).
- La **capacitat d'escalabilitat**, és a dir, com es poden afegir o eliminar extensions fàcilment i quin temps es necessita per adaptar-se a canvis estructurals, tenint en compte l'escenari actual de 260 extensions.

La solució haurà de contemplar una **migració tecnològica al núvol** mantenint les condicions esmentades.

S'ha d'especificar si el servei utilitza **infraestructura pròpia o externa** (p. ex., AWS, Google Cloud), així com la **descripció de l'arquitectura** del servei al núvol, incloent:

- **Redundància**
- **Seguretat**
- **Escalabilitat**

A més, s'hauran de descriure les **funcionalitats addicionals** integrables, com:

- Desviament de trucades
- Integració amb sistemes CRM
- Missatgeria instantània (xat)
- Videotrucades
- Veu sobre IP (VoIP) amb qualitat d'àudio HD
- Transcripció de missatges de veu
- Suport a múltiples dispositius (mòbils, ordinadors, tauletes)



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

2.2 Canals d'atenció tècnica, comercial i de resolució d'incidències.

S'han de detallar els **canals d'atenció disponibles** per a suport tècnic, comercial i incidències, especificant:

- Horaris d'atenció
- Temps de resposta garantit
- Possibilitat d'atenció 24/7

També cal descriure la **qualitat del suport** (temps de resolució, procediment d'escalat d'incidències, etc.).

2.3 Funcionalitats de la plataforma de control del consum

La centraleta haurà d'incloure funcionalitats per al **control i monitorització del consum**, com ara:

- Informes detallats de trucades
- Alertes de consum
- Limitació de crèdit
- Exportació de dades (formats CSV, Excel)

També haurà de disposar de **mecanismes de seguretat i privadesa**, com:

- Xifratge de trucades
- Autenticació d'usuaris
- Protecció contra atacs DDoS i vulnerabilitats

A més, s'hauran de garantir mecanismes de **Qualitat del Servei (QoS)** i alts nivells de disponibilitat mitjançant:

- Priorització del trànsit de veu
- Gestió de xarxa
- Acords de Nivell de Servei (SLA): disponibilitat, temps de resposta i resolució d'incidències

2.4 Pla de contingència i infraestructura en CPD de nivell Tier-3

L'empresa haurà d'oferir una proposta d'arquitectura de CPD que inclogui:

- Infraestructura en un **CPD de nivell Tier-3**
- **Mesures de disponibilitat** (generadors d'emergència, còpies de seguretat)



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

S'haurà d'aportar un **pla de contingència i recuperació de desastres** que detalli:

- Accions previstes en cas d'interrupció
- Temps de recuperació garantits
- Continuïtat del servei en situacions imprevistes

Caldrà també la **possibilitat d'activar el reenviament automàtic de trucades** a línies mòbils o alternatives en cas de fallada del sistema IP.

2.5 Pla de migració i integració amb sistemes existents

La migració es farà des d'un sistema tradicional. El licitador haurà de garantir la **facilitat d'integració amb altres serveis** de comunicació ja existents, com:

- Correu electrònic
- Aplicacions de col·laboració (Teams, Slack, etc.)
- Altres eines corporatives

2.6 Facturació

El licitador haurà de proporcionar una eina de facturació que permeti:

- Accés a **informació electrònica** via web
- Control detallat de serveis contractats, amb desglossament per línies, serveis, quotes i consums
- **Gestió per centres de cost**

2.7 Actitud proactiva

L'adjudicatari haurà de mostrar una actitud **proactiva permanent** en la relació amb l'Ajuntament, especialment en:

- Informar de novetats i nous serveis d'interès relacionats amb el contracte
- Realitzar manteniment preventiu i correctiu, amb notificació prèvia
- Adequar les tarifes i nivells de servei segons l'evolució del mercat

2.8 Termini d'implantació

Dins dels **dos dies naturals** posteriors a la formalització del contracte, l'operador haurà d'establir contacte comercial amb l'Ajuntament i presentar una **proposta d'implantació** dels serveis.



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

La posada en marxa no podrà superar els **30 dies naturals** des de la formalització del contracte.

2.9 Documentació a presentar

2.9.1 Sobre B – Documentació tècnica:

D'acord amb la memòria de contractació (fins a **25 punts**)

2.9.2 Sobre C – Proposta econòmica:

D'acord amb la plantilla publicada a l'anunci de licitació (fins a **75 punts**)

3. Serveis a prestar en el LOT 3: Telefonia fixa i connexió a internet

3.1 Línies d'accés a internet

El licitador haurà de proporcionar serveis d'accés a internet basats en **tecnologia de fibra òptica**, amb una **velocitat mínima garantida de 600 Mb de descàrrega i 60 Mb de pujada** a les línies ja existents, les quals seran facilitades a l'adjudicatari.

Així mateix, haurà de subministrar els **equips de connexió necessaris** (rúters i punts d'accés), assumint-ne el **manteniment i substitució** en cas d'avaría o mal funcionament.

El contracte també preveu la **possibilitat d'alta de noves línies**, sempre dins del **terme municipal**, les quals hauran de tenir les mateixes característiques que les línies actuals. Si això no fos possible, s'haurà de garantir la **màxima velocitat disponible** segons la ubicació.

3.2 Gestió comercial i atenció d'incidències

El licitador haurà de proporcionar un **enllaç personalitzat** per fer gestions com:

- Sol·licituds d'altres, baixes i canvis
- Consultes relacionades amb els serveis inclosos en aquest lot

Aquestes gestions també hauran de poder realitzar-se **per canals telemàtics**, permetent el **seguiment de l'estat de la petició, incidències i reclamacions**.

3.3 Serveis inclosos

Les trucades a telèfons **fixos, mòbils, nacionals o no** realitzades des de les línies d'accés a internet estaran **inclosos en la quota fixa** que proposi el licitador.



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

A més, s'haurà d'oferir **un mecanisme de control o restricció** per evitar l'ús de les línies per fer **trucades amb tarifació addicional** no inclosa en el contracte.

Una **monitorització proactiva** de l'estat dels enllaços de dades, amb alerta en cas de tall.

3.4 Noves altes i cobertura

L'Ajuntament podrà:

- Sol·licitar **noves altes o baixes** de qualsevol tipus de línia contemplada en aquest lot
- Fer-ho **sense cap cost afegit** per instal·lació o desconnexió

A partir de la data d'activació de la nova línia, s'aplicarà la **quota fixa proporcional** al període facturat.

La velocitat de les noves línies haurà de ser la **màxima possible** segons les capacitats de cobertura del licitador, que haurà de **presentar un mapa de cobertura** amb l'oferta tècnica.

3.5 Facturació

El licitador haurà de posar a disposició una eina de facturació que permeti:

- **Accés electrònic via web** a tota la informació
- **Control detallat** de serveis contractats, desglossat per línies, serveis, quotes i consums
- **Gestió per centres de cost**

3.6 Documentació a presentar

3.6.1 Sobre B – Documentació tècnica:

D'acord amb la memòria de contractació (**fins a 25 punts**)

3.6.2 Sobre C – Proposta econòmica:

D'acord amb la plantilla publicada a l'anunci de licitació (**fins a 75 punts**)

3.7 Termini d'implantació

- En els **dos dies naturals posteriors** a la formalització del contracte, l'operador haurà d'establir el **contacte comercial inicial** i presentar una proposta d'implantació dels serveis adjudicats.



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

- La **posada en marxa** dels serveis s'haurà de consensuar amb els responsables tècnics de l'Ajuntament, i **no podrà superar els 30 dies naturals** des de la formalització del contracte.

b. Clàusula RGPD i tractament de dades:

L'adjudicatari haurà d'actuar com a encarregat del tractament respecte a les dades personals que pugui gestionar per compte de l'Ajuntament, i s'obligarà a signar l'acord de protecció de dades corresponent conforme al Reglament (UE) 2016/679 i la LOPDGDD.

c. Clàusula de revisió de tarifes a la baixa:

L'adjudicatari haurà d'oferir a l'Ajuntament qualsevol millora de condicions econòmiques aplicable a altres clients públics o corporatius de característiques similars durant la vigència del contracte.

(Document signat electrònicament)