



MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

A) ANTECEDENTS

Actualment, l'Ajuntament està executant l'última pròrroga dels tres lots dels contractes de telefonia vigents, que es troben adjudicats a dues empreses diferents. Atès que aquests contractes finalitzen pròximament i que cal garantir la continuïtat del servei, és necessari iniciar un nou procediment de licitació. El contracte es troba dividit en els lots següents:

- Lot 1 – Telefonia mòbil finalitza el 25 d'agost de 2025
- Lot 2 – Telefonia IP finalitza el 18 de novembre de 2025
- Lot 3 – Telefonia fixa i accés a internet finalitza el 19 d'agost de 2025

B) OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació integral dels serveis de comunicacions electròniques, incloent-hi la telefonia fixa i mòbil, la transmissió de dades (accés a internet), així com tots els serveis associats a la seva operació, el manteniment de les infraestructures necessàries per a una prestació correcta, i el suport tècnic corresponent. Aquest servei s'adreça a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols i als seus organismes autònoms, amb l'objectiu de garantir unes comunicacions eficaçes, segures i contínues per al conjunt dels serveis i dependències municipals.

D'acord amb el principi de concurrència i amb l'objectiu de facilitar l'accés a la contractació pública de les petites i mitjanes empreses, el contracte es divideix en tres lots diferenciats segons la naturalesa dels serveis a prestar:

- Lot 1: Telefonia mòbil.** Inclou la prestació del servei de comunicacions mòbils de veu i dades per a línies corporatives assignades al personal municipal, així com serveis associats com targetes SIM, eSIM i gestió d'alta i baixa de terminals, i que inclogui la eina MDM.
- Lot 2: Telefonia IP (al núvol).** Fa referència a la prestació d'un servei de telefonia basada en tecnologia VoIP allotjada al núvol, que permeti una gestió centralitzada, escalable i flexible, adaptada a les necessitats actuals de les dependències municipals.
- Lot 3: Telefonia fixa i connexió a internet.** Inclou la prestació del servei de línies fixes convencionals i de connexió a internet (banda ampla), tant per a dependències centrals com per a equipaments perifèrics municipals.

C) DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de 2 anys, prorrogables en dos anys més, d'any en any, a comptar a partir de la formalització del contracte.

D) CPV I CLASSIFICACIÓ

- 64200000-8** Serveis de telecomunicacions (principal)
- 64210000-1** Serveis telefònics y de transmissió de dades (principal)
- 64212000-5** Serveis de telefonia mòbil. (principal)
- 50332000-1** Serveis de manteniment d'infraestructura de telecomunicacions.

E) SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL, I ECONÒMICA I FINANCERA

Ateses les característiques del contracte es proposa aplicar els següents criteris de solvència econòmica i tècnica previstos a la Llei de Contractes de les administracions públiques (articles 87 i 90).

a) Solvència econòmica i financera.

La solvència econòmica i financera s'acreditarà mitjançant la presentació dels comptes aprovats i dipositats en el Registre Mercantil (o registre oficial corresponent o, en cas d'empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil, llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats).

Per participar en el procediment caldrà acreditar que el volum de negoci anual, referit al millor exercici dins dels tres últims anys (2024-2023-2022), ha estat com a mínim de:

LOT	IMPORT
1	27.000,00
2	7.500,00
3	9.750,00

b) Solvència tècnica o professional.

Per a la solvència tècnica o professional dels lots 1, 2 i 3 l'empresa seleccionada haurà d'acreditar el següent:

- a) Una relació dels principals serveis o treballs efectuats de la mateixa naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim els tres últims anys, per un import igual o superior al 70% del pressupost estimat del lot ofert. Aquest serveis s'acreditaran mitjançant certificats expedients o visats per l'òrgan competent.
- b) Per la solvència tècnica i professional del lot 1 a més del requisit de la lletra a, l'empresa seleccionada haurà d'acreditar el següent:

- Disposar d'una cobertura del 100% del servei de telefonia i de dades 5G en el municipi de Sant Feliu de Guíxols i d'un mínim del 95% en la resta del territori català.
- Disposar de certificacions ISO o similars sobre la gestió de qualitat (ISO 9001) i seguretat de la informació.

- c) Per la solvència tècnica i professional del lot 2 a més del requisit de la lletra a, l'empresa seleccionada haurà d'acreditar el següent:
- d)
- Que l'operador tingui codi NRN per la CNMC
 - Que l'operador tingui la seva pròpia infraestructura en un CPD de "tier-3" per garantir el servei en cas de talls de subministrament elèctric.

F) CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

a) Justificació dels criteris escollits per l'adjudicació del contracte.

Atès que el valor estimat del contracte no supera els 143.000,00 €, la seva tramitació es durà a terme mitjançant el procediment obert simplificat, d'acord amb l'article 159.6 de la LCSP. En aquest procediment, es proposa establir un 25% dels criteris d'adjudicació sota criteris avaluable mitjançant un judici de valor, i el 75% restant, mitjançant criteris automàtics o quantificables de forma objectiva

b) Criteris d'adjudicació.

Oferta criteris avaluable mitjançant judici de valor: (25 punts)

. LOT 1 - Telefonia mòbil

Puntuació màxima: 25 punts

El licitador haurà de presentar com a mínim la següent documentació:

1. Mapa de cobertura de la companyia i pla de qualitat de servei. (fins a 6 punts)

Detallar l'abast de la cobertura geogràfica de la companyia, indicant les zones on es presta el servei i les àrees amb cobertura garantida. El pla de qualitat de servei ha de descriure els estàndards de qualitat, temps de resposta, i altres indicadors rellevants.

2. Descripció dels serveis associats a la facturació. (fins a 5 punts)

Descriure els canals de gestió disponibles (per exemple, plataforma en línia, aplicacions mòbils, atenció telefònica, etc.), la informació facilitada als usuaris (extractes, informes detallats, alertes de consum, etc.) i les funcionalitats del programari de gestió (com la possibilitat d'exportar dades, accés a l'historial, etc.).

3. Descripció dels serveis post-venta i canals de comunicació d'incidències, gestions, consultes de serveis contractats. (fins a 5 punts)

Detallar els canals disponibles per a la gestió d'incidències i consultes (per exemple, telèfon, correu electrònic, xat en línia), així com els temps de resposta i resolució establerts per a cada tipus d'incidència.

Qualsevol altre document que consideri que afecti a la possible execució del contracte en quant a serveis, millores, productes, etc.

Qualsevol informació addicional que el licitador cregui rellevant per a l'execució del contracte, incloent possibles millores o productes innovadors que puguin influir positivament en el servei prestat.

4. Les funcionalitats dels serveis MDM (Mobile Device Management) i de les opcions de gestió i configuració de les línies. (Fins a 4,5 punts)

Descriure les funcionalitats dels serveis de gestió de dispositius mòbils (MDM), incloent configuracions possibles, seguretat, control d'usos, i com es gestionaran les línies mòbils de manera centralitzada.

5. Pla de contingència. (Fins a 4,5 punts)



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient X2025018984

Presentar un pla detallat que expliqui com l'operador gestionarà situacions d'emergència o fallades en el servei, incloent els temps de resposta i les mesures per assegurar la continuïtat del servei.

Es valorarà com a millora la inclusió d'un sistema de comunicació push-to-talk (tipus Zello) integrable amb la xarxa mòbil o amb suport satel·lital per a situacions d'emergència.

• **LOT 2 - Servei de Telefonia IP al Núvol**

Puntuació màxima 25 punts

El licitador haurà de presentar una memòria que, com a mínim, detalli el següent:

1. **Model de centraleta virtual de telefonia IP compatible amb telèfons IP i Softphones. (Fins a 6 punts).**

S'ha d'especificar el model de la centraleta virtual que s'ofereix, detallant quins tipus de dispositius (telèfons IP, Softphones, etc.) són compatibles. També es podria afegir la possibilitat de personalitzar configuracions segons les necessitats de l'Ajuntament i quins protocols es suporten (SIP, IAX, etc.).

Capacitat de gestió, s'ha de detallar les possibilitats d'escalar el sistema segons les necessitats de l'Ajuntament, com es poden afegir o reduir extensions de manera senzilla, i el temps que es requereix per adaptar-se a canvis en la nostra estructura.

S'ha d'especificar si el servei utilitza una infraestructura pròpia o externa (per exemple, AWS, Google Cloud, etc.), com es dissenya la infraestructura del servei al núvol, incloent la redundància, seguretat, i escalabilitat.

Serveis addicionals (funcionalitats). Descriure les funcionalitats que es poden integrar al servei de telefonia IP, com ara:

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

2. **Canals d'atenció tècnica, comercial i de resolució d'incidències. (Fins a 5 punts)**

S'ha de descriure els canals disponibles per a l'atenció tècnica, comercial i la resolució d'incidències, especificant els horaris d'atenció, el temps de resposta garantit i la possibilitat d'atenció 24/7. També és important incloure detalls sobre la qualitat del suport (temps de resolució, escalar incidències, etc.).



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient X2025018984

3. Funcionalitats de la plataforma de control del consum (fins a 4 punts).

S'ha de detallar les funcionalitats que permeten controlar el consum de les línies, com ara informes detallats de trucades, alertes de consum, possibilitats de limitació de crèdit, exportació de dades a formats compatibles (CSV, Excel), etc.

Enumerar dels mecanismes de seguretat i privadesa es fan servir per garantir la seguretat de les comunicacions, incloent xifratge de les trucades, autenticació d'usuaris, i protecció contra atacs DDoS i altres possibles vulnerabilitats.

Qualitat del servei (QoS) i garanties de disponibilitat, detallar com s'assegura la qualitat del servei, incloent la prioritització de les trucades i la gestió de la xarxa per garantir la qualitat d'àudio en cas d'alta càrrega. Incloure també els acords de nivell de servei (SLA) que cobreixin disponibilitat, temps de resposta i resolució d'incidències.

4. Pla de contingència i infraestructura en un CPD de "Tier-3" per garantir el servei en casos de tall de subministrament elèctric. (fins a 6 punts)

S'ha de descriure l'arquitectura de la infraestructura (CPD) i les mesures adoptades per garantir la disponibilitat del servei en cas de fallades (per exemple, generadors d'emergència, sistemes de còpia de seguretat de dades). Explicar també la distribució geogràfica de la infraestructura per assegurar que no depengui d'un sol punt de fallada.

Pla de contingència i recuperació de desastres presentar un pla detallat per a la recuperació de desastres, explicant les mesures que es prendran en cas d'interrupció del servei, i com es garantiran els temps de recuperació i la continuïtat del servei en situacions imprevistes.

Opció automàtica de reenviament de trucades al mòbil en cas de no poder rebre trucades.

Detallar com es gestionarà l'opció de reenviament automàtic de trucades a mòbils o altres línies alternatives si el sistema de telefonia IP es veu afectat per qualsevol motiu (problemes tècnics, talls de servei, etc.). Especifiqueu com es configura i activa aquesta funcionalitat.

5. Pla de migració i integració amb sistemes existents. (fins a 4 punts)

Comunicar com es farà la migració des d'un sistema tradicional, així com la facilitat d'integració amb altres serveis de comunicació de l'empresa, com el correu electrònic, les aplicacions de col·laboració (Teams, Slack, etc.), i altres eines d'empresa.

LOT 3: Telefonia fixa i connexió a internet

Puntuació màxima: 25 punts

El licitador haurà de presentar, com a mínim, la següent documentació:

1. Proposta de serveis comercials i d'atenció al client (fins a 6 punts)

Caldrà detallar:



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient X2025018984

- Els **canals de comunicació** (telèfon, correu electrònic, portal web, aplicació mòbil, etc.).
- Els **horaris d'atenció** i si hi ha servei 24/7 per a emergències.
- Els **temps de resposta i resolució** compromesos.
- El sistema de **seguiment d'incidències i consultes**, amb notificacions i informes de seguiment.
- L'existència d'un **gestor assignat o punt de contacte únic** per a l'Ajuntament.

2. **Mapa de cobertura del municipi (fins a 5 punts)**

Especifiqueu la cobertura existent al municipi per als diferents tipus de línies:

- Fibra òptica (FTTH, FTTO).
- XDSL (si escau).
- Altres tecnologies (ex: 4G/5G fix si hi ha zones sense fibra).

També cal indicar:

- Les **velocitats màximes i mínimes disponibles** per cada tipus de connexió.
- La disponibilitat de **redundància** (doble línia, línia de backup automàtica, etc.).

3. **Funcionalitats del sistema de control de despesa i facturació (Fins a 5 punts)**

Descriure:

- L'accés a la informació de consum i facturació (ex: portal en línia).
- La possibilitat de generar **informes per centre de cost o servei**.
- Alertes de consum i funcionalitats per a un **control pressupostari proactiu**.
- Sistemes d'avís o límits de consum personalitzables.

4. **Serveis addicionals a l'operació (manteniments, reparacions, suport tècnic, etc.) (Fins a 5 punts)**

Especificar:

- El **temps de resposta** i resolució per a reparacions (SLA).
- El detall dels **serveis de manteniment preventiu i correctiu**.
- Si s'inclouen **intervencions presencials** i si tenen cost.
- Assistència en la configuració de routers, telèfons fixes, etc.

5. **Qualsevol altra documentació que aportí valor afegit al contracte sense cost addicional per a l'Ajuntament (fins a 4 punts)**

Exemples podrien ser:

- Propostes de **millores tecnològiques** sense cost.





AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient X2025018984

- **Formació al personal municipal** per a l'ús de les plataformes.
- Accés a **serveis avançats de seguretat** (firewall, detecció d'intrusions, etc.).
- **Servei de línia de backup gratuït** per a edificis clau.

Oferta criteris avaluables de forma automàtica.

Les empreses licitadores han de presentar la proposició econòmica conforme al model que consta com a plantilla en l'eina del sobre Digital.

LOT 1 (Puntuació màxima 75 punts)

El licitador haurà de presentar els preus d'acord amb la proposta que consta a l'eina de sobre electrònic.

LOT 2 (Puntuació màxima 75 punts)

El licitador haurà de presentar els preus d'acord amb la proposta que consta a l'eina de sobre electrònic.

LOT 3 (Puntuació màxima 75 punts)

El licitador haurà de presentar els preus d'acord amb la proposta que consta a l'eina de sobre electrònic.

c) Condicions especials d'execució.

A. Generals

Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també serà l'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte.

Per a les seves operatives 24 hores (ex. Policia Local), l'empresa haurà de garantir atenció tècnica 24x7 amb capacitat de resposta en menys de 2 hores.

Per al lot 3 s'haurà d'oferir un sistema de connexió redundant en alguna seu municipal (Ajuntament, Policia...) preferentment mitjançant tecnologia fibra (per ex, 4G/5 G fix o radioenllaç), que s'activi automàticament en cas de fallada de la línia principal).

B. Condicions especials d'execució de caràcter social (art.202 LCSP)

- L'empresa contractista s'obliga al fet que el salari de les persones adscrites a l'execució del contracte siguin iguals per a dones i homes en aquelles categories/grups professionals equivalents.

A efectes de comprovació, el contractista haurà de remetre a l'òrgan de contractació, quan aquest ho sol·liciti, una declaració on constin les dades que permetin comprovar aquest compliment. Aquesta obligació es considera essencial i el seu incompliment, durant dos mesos seguits, serà motiu de resolució contractual.





AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient X2025018984

- Durant tota l'execució del contracte, el contractista complirà, com a mínim, el disposat en els convenis col·lectius sectorials aplicables, llevat que l'empresa disposi de conveni propi que fixi unes condicions laborals millors per als seus treballadors.

- En tota la documentació, publicitat, imatge o material que es generi amb motiu de l'execució del contracte, l'empresa o entitat adjudicatària haurà d'emprar un ús no sexista del llenguatge, evitar qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes.

G) PRESSUPOST BASE LICITACIÓ

LOT	Pressupost (IVA EXCLÒS)	IVA	Total per lot Anual
1	18.000,00 € (anuals)	3.780,00 €/anuals	21.780,00
2	5.000,00 € (anuals)	1.050,0 €/anuals	6.050,00
3	6.500,00 € (anuals)	1.270,50 €/anuals	7.770,50
			35.600,50

Determinació del preu: preus unitaris

Finançament: 12 92600 22200 Serveis telefònics centralitzat

Expedient d'abast plurianual: SI

H) VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

LOT	Pressupost	Prorrogues	Modificació	Total per lot
1	36.000,00	36.000,00	14.400,00	86.400,00
2	10.000,00	10.000,00	4.000,00	24.000,00
3	13.000,00	13.000,00	5.200,00	31.200,00
				141.600,00

I) NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE CAL SATISFER I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

Aquests serveis de telecomunicacions son essencials per permetre la comunicació amb els ciutadans/empreses i totes les dependències municipals.



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient X2025018984

A més a és, les necessitats que es volen satisfer mitjançant el contracte són, entre d'altres: homogeneïtzar i actualitzar les tarifes dels diferents serveis; reduir els costos d'explotació associats als diferents serveis i sistemes de comunicació; millorar i homogeneïtzar els acords de nivell de servei; garantir l'evolució tecnològica dels serveis de comunicacions; promoure l'accés als serveis d'alta velocitat.

J) INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

Atenent a l'Art. 116.4.f de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, a continuació s'informa en relació a la insuficiència de mitjans propis per a dur a terme l'objecte del contracte:

Per a la prestació de serveis a contractar;

Recepció i emissió de trucades de veu, tant fixes com mòbils, mitjançant diferents tecnologies.

Connexió a internet mitjançant serveis d'accés de banda ampla.

Altres serveis associats a la comunicació i transmissió de dades, susceptibles durant la vigència del contracte.

Cal disposar de:

Infraestructura de telecomunicacions pròpia o contractada (xarxes, centrals, antenes...).

Autoritzacions i llicències com a operador de telecomunicacions.

Personal tècnic especialitzat en gestió i manteniment de serveis de veu i dades.

Atès que l'Ajuntament **no és operador de telecomunicacions**, ni disposa d'equipaments ni de personal amb la capacitat tècnica necessària per prestar aquests serveis de forma directa i eficient.

Atesa la naturalesa tècnica i especialitzada dels serveis, així com la manca de mitjans materials i humans per part d'aquest Ajuntament, es conclou que **no és possible assumir la prestació del servei amb recursos propis municipals**. Per tant, resulta **necessari procedir a la seva contractació externa**, conforme al que disposa l'article 32 de la LCSP.

K) DIVISIÓ EN LOTS

SI, aquest contracte està divit en tres lots:

Lot 1: Telefonia mòbil

Lot 2: Telefonia IP (al núvol)

Lot 3: Telefonia fixa i connexió a internet

L) MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

El contracte es podrà modificar dins a un màxim del 20% del preu de licitació d'acord amb els articles 203 i 204 de la LCSP, per necessitats de nous serveis dins el marc de l'objecte del contracte.

Codi Segur de Verificació: da8b9deb-ce3b-4a7f-9520-2496ab5b8421
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171609_2025_4245751
Data d'impressió: 26/08/2025 08:25:55
Pàgina 10 de 10

SIGNATURES
1.- Rafel Guerrero Bravo (TCAT), 27/05/2025 11:11



AJUNTAMENT DE
SANT FELIU DE GUÍXOLS

Expedient X2025018984

M) GARANTIES I TERMINI DE GARANTIA

Garantia Provisional: No

Garantia Definitiva 5%: sobre l'import d'adjudicació (2 anys) per cada lot.

N) SUBCONTRACTACIÓ

No es permet la subcontractació, l'empresa de telecomunicacions contractada és la que portarà el servei.

O) COMITÈ D'EXPERTS

No és necessari.

P) REVISIÓ DE PREUS

Donades les característiques del contracte, i d'acord amb l'article 103 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, no procedeix la revisió de preus.

Q) RESPONSABLE DEL CONTRACTE

El responsable del contracte serà el Sr. Rafel Guerrero Bravo, Cap de l'Àrea d'Assistència a la Ciutadania i Tecnologies de la Informació.

R) PENALITATS

Les que s'indiquen en el plec de prescripcions tècniques i en el plec de clàusules administratives.

S) FACTURACIÓ

L'empresa adjudicatària de cada lot presentarà una única factura mensual que inclourà tan les quotes de tots els serveis com els consums realitzats.

També haurà de proporcionar informació detallada que permeti automatitzar el control de la despesa per línies, serveis o centres de cost, pels mecanismes i canals que siguin necessaris, com a les plataformes dels empreses.

Sant Feliu de Guíxols, 26 de maig de 2025