

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRAN A LA CONTRATACIÓN
MEDIANTE ACUERDO MARCO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE VOZ FIJO
Y MÓVIL ALCONSORCIO SANITARIO DE LA ANOIA**

EXPEDIENTE CSA 17-CSA-2025

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Objeto del contrato	4
2. SITUACIÓN ACTUAL	4
2.1 Servicio de telefonía fija.....	4
2.2 Servicio de telefonía móvil	5
3. ALCANCE DEL SERVICIO	7
3.1 Servicio de telefonía fija.....	7
3.2 Servicio de telefonía móvil.	7
4. IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN.....	9
4.1 Criterios generales	9
4.1.1 Equipo de trabajo y planificación.	9
4.1.2 Auditoría.....	10
4.2 Servicios de telefonía fija y móvil.....	10
4.2.1 Portabilidad.....	10
4.2.2 Dispositivos y stock de materiales de telefonía móvil.....	10
5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	11
5.1 Características generales	11
5.1.1 Póliza de Responsabilidad Civil	12
5.1.2 Acuerdo de nivel de servicio (SLA).....	12
5.2 Servicio de telefonía fija y móvil.....	15
5.2.1 Estructura de precios telefonía fija.....	15
5.2.2 Estructura de precios telefonía móvil	15
5.2.3 Terminales	16
6. ESTRUCTURA DE LA OFERTA.....	17

1. INTRODUCCIÓN

El Consorcio Sanitario de Anoia (CSA) es un centro ubicado en la Avenida Catalunya, 11, que realiza su actividad desde marzo de 2007, y tecnológicamente está dotado de una infraestructura tecnológica compleja y adecuada a las características de un hospital nuevo que debe dar servicio a las necesidades de su población de referencia. A nivel de telefonía y comunicaciones, la dirección del edificio es la de la calle Lecco, 84.

El CSA gestiona también, el Área Básica de Salud Igualada Nord, ubicada en el edificio de la Calle Bélgica, número 5 de Igualada, ubicado a 80m del edificio del Hospital.

El Centro de Salud Mental, Centro de Día y CASD, gestionados también por el CSA desarrollan su actividad en el mismo edificio de la calle Bélgica número 5.

Dispone igualmente de consultorios en el Espai Salut en la Plaza de España de Igualada y en Vilanova i la Geltrú, principalmente por servicios de Dependencia y Discapacidad.

Actualmente, la conexión y el servicio de telefonía fija al CSA que ofrece el operador actual y llega mediante tres primarios, uno por fibra óptica que entra en el centro desde la calle Lecco, 84 y dos por radioenlace.

Los tres primarios de voz de 30 canales cada uno.

El Consorcio Sanitario de Anoia, en adelante CSA, es una entidad que ofrece servicios de Atención Especializada, Atención Primaria, Salud Mental y Adicciones y Atención Sociosanitaria y Dependencia.

Actualmente, los dos centros en los que desarrolla su actividad principal están conectados mediante fibra oscura y radioenlace por backup, y es el centro donde se encuentra el Hospital de Aguts, ubicado en la Calle Lecco, 84, donde se dispone de la conexión de voz fija y también de datos.

CSA está interesado en optimizar sus costes de Telecomunicaciones y desea recibir ofertas de diferentes operadoras para el suministro mediante acuerdo marco de los servicios indicados en el presente documento.

El presente pliego técnico expone los requisitos establecidos y facilita la información necesaria para preparar la correspondiente oferta.

- Servicios de telefonía fija (incluyendo líneas y tráfico) y móvil.

1.1 Objeto del contrato

El Objeto de la contratación es el Servicio de comunicaciones de voz fija y móvil para el por el Consorcio Sanitario de la Anoia (en adelante CSA), adjudicado mediante Acuerdo Marco y no se divide en Lotes.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las características técnicas y funcionales que tendrán que cumplir los licitadores para la prestación de los servicios mencionados

Las propuestas de los licitadores tendrán que cumplir como mínimo con las características y condiciones técnicas que se indican en el apartado 2 de este PPT.

2. SITUACIÓN ACTUAL

2.1 Servicio de telefonía fija

Actualmente el CSA dispone de 3 primarios por los que el operador actual ofrece al CSA los servicios de Telefonía Fijo y móvil.

Repartidos entre el siguiente número de canales

3 primarios de 30 canales

El CSA dispone de 182 núm. públicos externo (DDI) asignados, que son los siguientes:

RELACIÓ DDI CSA						
938075500	938075650	938075523	938075552	938075584	938075615	938075701
938075504	938075700	938075524	938075553	938075585	938075617	938075702
938075507	938075706	938075525	938075554	938075587	938075618	938075706
938075508	938075800	938075526	938075555	938075588	938075619	938075707
938075524	938075801	938075527	938075556	938075589	938075620	938075800
938075525	938075803	938075528	938075557	938075590	938075621	938075801
938075527	938075500	938075529	938075558	938075591	938075622	938075802
938075529	938075501	938075530	938075560	938075592	938075623	938075803
938075537	938075502	938075531	938075561	938075593	938075624	
938075551	938075503	938075532	938075562	938075594	938075625	
938075555	938075504	938075533	938075563	938075595	938075626	
938075558	938075505	938075534	938075564	938075596	938075627	
938075569	938075506	938075535	938075565	938075597	938075628	
938075571	938075507	938075536	938075566	938075598	938075629	
938075574	938075508	938075537	938075567	938075599	938075630	
938075588	938075509	938075538	938075568	938075600	938075631	
938075589	938075510	938075539	938075569	938075601	938075632	
938075591	938075511	938075540	938075570	938075602	938075633	
938075598	938075512	938075541	938075571	938075603	938075634	
938075600	938075513	938075542	938075572	938075604	938075635	
938075602	938075514	938075543	938075573	938075605	938075636	
938075603	938075515	938075544	938075574	938075606	938075637	
938075615	938075516	938075545	938075575	938075607	938075638	
938075621	938075517	938075546	938075576	938075608	938075639	
938075625	938075518	938075547	938075577	938075609	938075640	
938075626	938075519	938075548	938075578	938075611	938075644	
938075628	938075520	938075549	938075579	938075612	938075650	
938075639	938075521	938075550	938075582	938075613	938075651	
938075640	938075522	938075551	938075583	938075614	938075700	

En cuanto a las líneas básicas de telefonía RTB, el CSA dispone de 3 líneas en el edificio de la Calle Lecco 84, 2 de las cuales con ADSL, y 8 líneas más en el edificio de la Calle Bélgica. Estas líneas no forman parte del presente concurso.

2.2 Servicio de telefonía móvil

Infraestructuras de telefonía

Actualmente se disponen de las siguientes prestaciones, en lo que se refiere a la infraestructura de telefonía móvil:

- Antenas de amplificación de la telefonía móvil del operador actual en el edificio del Hospital, dando cobertura al 100% dentro del edificio.
- 3 enlaces primarios unidos a la centralita del CSA mediante dos gateways DIGIUM G200.
- Plano de numeración abreviado corporativo de 4 dígitos, compartido con telefonía fija.
- 6 líneas de móviles por fax virtual

607119684,607443821,607142768,607115992,607561712,607111115

Equipos móviles

Actualmente se dispone de los siguientes equipamientos de móvil

- 420 líneas de móvil, de las que 67 tienen tarifa de datos asociada y 6 son líneas de fax virtual.
- 300 terminales de voz smartphone de gama media/baja.
- 110 terminales de gama media
- 10 terminales de gama alta.
- 6 routers wifi 4G

Consumo

A continuación se detalla el consumo anual de llamadas estimado y servicios como base de cálculo del importe del concurso.

Servicio de telefonía fija. Descripción del tráfico anual	Número de llamadas	Número de minutos
Interna en Móvil corporativo	163.176	171.272
Externa en Móvil mismo operador	23.676	64.896
Externa a Móvil distinto operador	170.832	465.300
Externa a Teléfono Fijo	77.952	214.512
Externa a líneas 902	3.672	10.188

Servicio de Telefonía móvil. Descripción del tráfico anual	Número de llamadas	Número de minutos
Interna a móvil corporativo	84.984	110.856
Interna a fijo corporativo	54.036	70.668
Externa en Móvil mismo operador	12.108	32.016
Externa a Móvil distinto operador	50.604	144.096
Externa en Fijo Nacional	10.812	31.284
Externa a líneas 902	1.056	2.340
Llamadas internacional Europa(excepto Andorra)	36	72
Roaming Emitido Zona 1 Europa	48	120
Roaming Recibo Zona 1 Europa	48	276
SMS a Vodafone	180	
SMS a no Vodafone	312	

Otros servicios	Número de líneas
Tarifa plana datos 5Gb mensuales	60
Tarifa plana datos 10Gb mensuales	5
Tarifa plana datos 20Gb mensuales	1
Tarifa plana datos 50Gb mensuales	1
Líneas analógicas	11
Líneas de fax virtual	6

3. ALCANCE DEL SERVICIO

3.1 Servicio de telefonía fija

La empresa adjudicataria, en caso de ser diferente de la operadora actual, deberá tramitar la portabilidad de los 182 ddi a los que actualmente da servicio y que el CSA desee conservar, a medida que sea solicitada por CSA, así como de las 11 líneas RTB, 3 de las cuales en la Calle Lecco, 84 (las cuales incluyen 2 ADSL).

La empresa seleccionada deberá prestar el servicio de telefonía fija centralizado en el edificio del Hospital (Calle Lecco, 84), y que incluirá

- Conexión de 3 enlaces PRI de 30 canales, entre el sistema de telefonía interno y las centrales públicas de la operadora. En todos los casos, y particularmente en caso de que la operadora haga una propuesta no basada en primarios, será necesario que esta propuesta garantice que el servicio de telefonía ofertado disponga de un servicio de backup adecuado para asegurar la continuidad de servicio.
- Servicio de descarga y consulta de la facturación a través de la página web.

3.2 Servicio de telefonía móvil.

La empresa seleccionada deberá prestar un servicio de telefonía móvil corporativo o de grupo cerrado que comprende:

- Conexión de al menos un enlace digital entre el sistema telefónico interno y las centrales telefónicas públicas del operador. Entre la conexión fija y la móvil, deben estar disponibles al menos 3 enlaces con un total de 90 canales. El coste de la conexión corre a cargo de la empresa adjudicataria. El servicio será prestado y facturado por el mantenedor del equipo.
- Plano de numeración abreviado de 4 dígitos, manteniendo las extensiones actuales. Se debe poder parametrizar que un determinado teléfono permita sólo llamadas a numeración abreviada interna.
- Llamadas por numeración abreviada entre las extensiones físicas internas y las móviles, con las condiciones actuales de coste de establecimiento de llamada y por minuto a 0 euros.
- Servicios de descarga y consulta de la facturación a través de página web.

- Servicio de acceso a Internet móvil 4G o superior.
- Sistema centralizado de envío de SMS. La CSA dispondrá de un servicio de envío masivo de SMS. Se trata de una plataforma configurada para que la CSA pueda enviar a todos los usuarios de la flota o a grupos seleccionados de esta los mensajes que considere oportunos, especialmente mensajes para situaciones de emergencia. También se podrán enviar SMS a otros teléfonos móviles del mismo operador o a cualquier otro que se genere automáticamente desde aplicaciones internas. Los SMS pueden ser con o sin acuse de recibo. El precio del servicio se indicará en función del número de mensajes enviados mensualmente, y la CSA se reserva el derecho de contratarlo o no.
- La operadora efectuará, a su cargo, las inversiones necesarias en estaciones base, tanto en el interior del recinto del Hospital como en el exterior, para garantizar la cobertura y calidad del tráfico en todo momento. El CSA podrá solicitar a la operadora que efectúe estudios detallados en caso de duda sobre la cobertura y sobre la capacidad para cursar todo el tráfico generado y recibido en el recinto. Estos estudios siempre correrán a cargo de la operadora, que deberá garantizar la cobertura y la calidad del tráfico.
- La operadora tendrá que ofrecer los servicios parametrizables para que el CSA pueda decidir qué líneas de móvil no pueden tener servicios de acceso a Internet y otras conexiones de datos que pueden ocasionar facturación adicional no deseada. Debe permitir en cualquier momento consultar online de forma clara los consumos de una línea en concreto de la que se quiera realizar seguimiento, a nivel de consumos y de facturación acumulada del período.
- Se debe poder definir un límite de consumo por una determinada línea.
- Referente al servicio de datos, una vez alcanzado el límite mensual contratado, el servicio de datos continuará operativo con bajará la velocidad de acceso, pero en ningún caso incrementará el coste contratado.
- El adjudicatario debe permitir contratar a medida el servicio de roaming de voz y datos, la posibilidad de activarlo o desactivarlo. La empresa adjudicataria debe permitir contratar roaming en el extranjero (fuera del ámbito UE) por un período limitado de tiempo.

4. IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

4.1 Criterios generales

La empresa adjudicataria debe garantizar en todo momento el correcto funcionamiento de los servicios de telefonía del CSA. Por tanto, es especialmente sensible cómo se plantea el proceso de cambio de operadora, una vez finalizado este contrato, en su caso, y por tanto exige a todos los licitadores que plantee y planifique correctamente este proceso, cumpliendo los plazos y la normativa aplicable.

CSA nombrará a un responsable de supervisión del proceso de migración.

El responsable del CSA mantendrá reuniones periódicas, semanales o quincenales con los responsables del adjudicatario para controlar y facilitar el proceso de migración.

Será responsabilidad exclusiva del adjudicatario obtener todos los permisos y licencias que precisen para prestar los servicios solicitados de acuerdo con la legislación vigente.

Si alguna instalación en concreto, por ejemplo un radioenlace, necesita ser legalizada, se entregará copia al CSA de los correspondientes expedientes de legalización.

4.1.1 Equipo de trabajo y planificación.

La empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta del programa de trabajo que estime más oportuno y que indique:

- Una relación detallada de las etapas y actividades a realizar con el resultado a obtener en cada una de ellas y la documentación a emitir.
- Calendario
- Medios y recursos necesarios
- Sistema de control y seguimiento

El CSA deberá aprobar el cronograma propuesto. Se indicará la composición del grupo de trabajo y su organigrama.

Se nombrará a un administrador del servicio, interlocutor habitual con el CSA, al que informará sobre la evolución del proceso de migración y sobre el estado de la red siempre que el CSA lo solicite.

El grupo de trabajo estará sujeto a la previa conformidad del CSA. En cualquier momento se podrá solicitar la sustitución de cualquier componente del mismo.

El suministrador no está inicialmente autorizado a subcontratar total o parcialmente este proyecto ni a cederlo a un tercero. Si se desea subcontratar cualquiera de los trabajos o servicios incluidos en la presente especificación, deberá comunicarlo previamente al CSA quien aprobará o denegará esta subcontratación.

En cualquier caso el adjudicatario será el único responsable frente a la propiedad de los trabajos realizados y servicios prestados por la empresa subcontratada.

4.1.2 Auditoría

CSA podrá realizar por sí mismo o con soporte externo las auditorías e inspecciones que considere oportunas durante la fase de instalación/migración y durante la explotación del sistema, especialmente la calidad de la facturación.

Pruebas de aceptación: el adjudicatario en presencia del CSA y eventualmente de los asesores que ésta estime oportuno, demostrará el perfecto funcionamiento del sistema, de acuerdo con lo establecido en las presentes especificaciones. El suministrador aportará la instrumentación que sea necesaria para realizar estas labores.

E CSA realizará la comprobación de la correcta ratificación y facturación de los servicios y la capacidad de los enlaces con redes externas para absorber la demanda de tráfico.

4.2 Servicios de telefonía fija y móvil.

4.2.1 Portabilidad

La legislación vigente en cada momento respecto a la portabilidad de la numeración telefónica pública deberá cumplirse estrictamente.

el adjudicatario se compromete a facilitar la portabilidad de la numeración tanto cuando la reciba como cuando la traspase a otra operadora siguiendo las instrucciones del CSA.

El cambio de operadora de telefonía móvil es siempre una labor laboriosa. Por tanto, se presentará una propuesta con la estrategia que se propone para facilitar el CSA este proceso.

La propuesta deberá tener especialmente en cuenta el proceso de sustitución de los terminales, incluyendo las facilidades para proceder a la copia de las agendas de los mismos, tanto la incluida en la tarjeta SIM como de las memorias internas. La empresa licitadora debe ofrecer la posibilidad de destinar un recurso in situ a las instalaciones del CSA para apoyar la gestión del cambio de tarjetas y móviles.

4.2.2 Dispositivos y stock de materiales de telefonía móvil.

La empresa adjudicataria proveerá al CSA de los dispositivos necesarios para el despliegue del servicio y stock de dispositivos para poder hacer frente a necesidades urgentes de los usuarios, tanto de tarjetas SIM como de terminales de todo tipo. Recordamos que el parque móvil que dispone actualmente el CSA es el siguiente.

- 420 líneas de móvil, de las que 67 tienen tarifa de datos asociada y 6 son líneas de fax virtual.
- 300 terminales de voz smartphone de gama media/baja.
- 110 terminales de gama media
- 10 terminales de gama alta.
- 6 routers wifi 4G

En caso de que la empresa adjudicataria sea la misma operadora que realiza actualmente el servicio al CSA, se permitirá no suministrar el total de terminales necesarios al comienzo del proyecto y realizar un planteamiento de disponibilidad de puntos canjeable por todos los terminales que debería suministrar inicialmente. En todo caso deberá indicarse de forma clara el conjunto de terminales ofertados o bien los puntos equivalentes a terminales que forman parte de la propuesta.

Tanto si se trata de terminales como de puntos equivalentes, tendrán que estar a disposición del CSA al comienzo del concurso una vez adjudicado.

5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 Características generales

El adjudicatario deberá aplicar una política proactiva y de mejora continua y proponga durante la vigencia del contrato mejoras económicas y de prestación de servicios.

El adjudicatario debe comprometerse a colaborar lealmente con cualquier otra empresa que participe o pueda participar en el futuro del proyecto, tanto en aspectos relacionados con el proyecto propiamente dicho, como prestando servicios de comunicaciones o informática a las empresas proveedoras de CSA. En ambos casos, aceptando explícitamente la posibilidad de que se trate de competidores directos.

Para prestar los servicios objeto de este pliego, especialmente los de telefonía móvil, el adjudicatario garantizará la calidad del servicio, tanto en las zonas donde están situados los servicios del CSA como en todas las dependencias internas de los mismos. Hay que tener en cuenta las siguientes consideraciones.

- Las inversiones y actuaciones necesarias para facilitar el servicio de grupo cerrado de usuarios de telefonía móvil serán a cargo de la empresa adjudicataria.
- Los elementos de hardware que se incorporen a equipos propiedad del CSA, como tarjetas de la central telefónica, pasarán a ser propiedad del CSA.
- Para conectar su red con el exterior, CSA autorizará, en lo que le compete, la instalación de cualquier medio de transmisión necesario, como radioenlaces o nueva fibra óptica.
- Inversiones necesarias para mantener los niveles de servicio. Si a causa de importantes incrementos de utilización de la red o de tráfico de cualquier tipo, es necesario asumir nuevas inversiones para garantizar la calidad de servicio, se seguirán los criterios establecidos en los supuestos anteriores.
- Evolución tecnológica: si por obsolescencia tecnológica es necesario realizar nuevas inversiones, los costes de éstas también serán asumidas por el adjudicatario
- Las actuaciones sobre los equipos actuales serán efectuadas por la empresa mantenedora de los mismos.
- La cobertura GPRS/UMTS y de datos 4G o superior de la operadora en las zonas donde los profesionales de guardia o directivos deben estar localizados será un elemento a tener en cuenta en la adjudicación del servicio. Concretamente la empresa

licitadora debe garantizar cobertura de voz y datos explícita en las siguientes localidades: Sant Cugat, Barcelona, Rubí, Igualada, Capafonts, Manresa y Capellades.

El adjudicatario garantizará la confidencialidad de todas las comunicaciones de voz y datos que se transmitan por los sistemas bajo su responsabilidad.

Se emitirá facturación detallada, relación de llamadas efectuadas, únicamente en la empresa originaria de las mismas. Bajo ningún concepto facilitará a terceras personas ni hará uso de la relación de números de teléfonos nombrados o páginas de internet consultadas sin autorización expresa del CSA.

5.1.1 Póliza de Responsabilidad Civil

El suministrador deberá tener en vigor durante la duración del servicio una póliza de Responsabilidad Civil con una cobertura mínima de 150.000 €.

5.1.2 Acuerdo de nivel de servicio (SLA).

Disponibilidad y capacidad

El licitante debe garantizar las siguientes características del servicio, tanto de datos como de telefonía fija:

- Disponibilidad de las líneas de comunicación del 99.9%, independientemente de que las posibles causas que puedan afectar a las líneas, tanto de voz fija como móvil, incluyendo las estaciones base de enlace entre centralitas y móviles.
- Disponibilidad de la red de la operadora, tanto de datos como de voz fijo o móvil.
- Capacidad de las líneas del 100% en cualquier situación, tanto en líneas de voz (llamadas simultáneas) como de datos.

Se aplicarán todas las recomendaciones y directrices relativas a la calidad del servicio establecidas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y demás legislación vigente.

Calidad de la red móvil

Además de los criterios de disponibilidad y capacidad generales ya descritos en este punto, en el caso de telefonía móvil se establecerán los siguientes criterios de calidad adicionales:

- Disponibilidad de la red: mayor a que 99.8%
- Tasa global de bloqueo de llamadas: inferior al 2%
- Tasa global de llamadas interrumpidas: inferior al 2%
- Tiempo medio de establecimiento de llamada: inferior a 5 segundos.
- Disponibilidad de cobertura indoor en los centros con antenas del licitante, por disponer de servicio total o parcial en caso de caída de la principal. La instalación de antenas indoor para ampliar y garantizar cobertura interna en los centros correrá a cargo de la empresa adjudicataria, sin coste por parte del CSA.

Notificación de averías graves

El adjudicatario de telefonía fija debe comprometerse a informar al interlocutor del Consorcio Sanitario de Anoia de cualquier incidencia que afecte gravemente a la disponibilidad del servicio, y de su red.

A modo de ejemplo, de incidencias que deben comunicarse:

- Caída de alguno de los enlaces entre el sistema de telefonía interno y la red de la operadora.
- Avería grave de la red de la operadora.

Servicio de soporte

El adjudicatario se compromete a ofrecer un sistema de comunicación multicanal (teléfono, web, e-mail) para poder solicitar peticiones de servicio, tanto de ampliación, como de modificación de líneas. El adjudicatario también deberá proporcionar a un interlocutor único que permita gestionar las diferentes peticiones e incidencias en el servicio.

El Consorcio Sanitario de Anoia fija el tiempo de respuesta en función del tipo de incidencias del servicio de acuerdo con los siguientes:

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta máximo
Incidencia grave	2 horas
Incidencia leve	8 horas
Nuevos dispositivos	3 días
Petición de un nuevo Servicio	5 días

Una incidencia grave es aquella que comporta una no disponibilidad, total o parcial del servicio de telefonía móvil (voz y/o datos) o fija, ya sea por motivos de una caída general del servicio en la zona de Igualada y/o alrededores, o una degradación producida por la caída de alguno de los 3 primarios que debe ofrecer la empresa licitadora. Una pérdida de cobertura dentro del edificio del Hospital de Igualada también se considera una incidencia grave.

Una incidencia leve es aquella que no afecta al servicio en general sino a un comportamiento anómalo de algunas prestaciones pero que no impiden que el 90% de las comunicaciones de voz y datos del CSA estén operativas en pleno funcionamiento.

Nuevos dispositivos es el tiempo de respuesta en cuanto se solicita un nuevo dispositivo y llega al CSA.

La petición de un nuevo servicio es una nueva demanda que hace el CSA al adjudicatario, que eventualmente puede no estar contemplada en el marco del concurso, pero que es necesario quien igualmente sea analizada y se dé respuesta al CSA en un tiempo razonable.

La calidad y eficacia en la gestión comercial y la atención al cliente es básica para el éxito de la red de comunicaciones. Por tanto se desea:

- Que establezca unos procedimientos simples de solicitud de un nuevo servicio o de modificación del existente así como del trato de una incidencia en el mismo.
- Que establezca un procedimiento de facturación claro.
- Que los cambios de parámetros puedan efectuarse a través de la web. Ejemplo de parámetros de usuario: ocultación del número de llamada, desvíos, etc.

Como parámetros de calidad de servicio se establecen los siguientes:

- Activación de una nueva línea de voz o datos, incluyendo la entrega del terminal. Sin portabilidad: 48 horas
- Cambio de terminal por avería: En horario de la oficina de CSA, inmediato. Fuera del horario de la oficina: máximo 48 horas.
- Operaciones administrativas:
 - Cambio de titular: 24 horas
 - Cambios administrativos relativos a factura, cuenta, duplicados, etc: Atención inmediata.

Se establecerán penalizaciones por incumplimiento de estos niveles de servicio

Penalizaciones

Se establecen las siguientes penalizaciones por no cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio:

1. No cumplimiento de los tiempos de respuesta por incidencias graves (máximo 2 horas): Se aplicará como penalización un 1% del precio del contrato.
2. No cumplimiento de los tiempos de respuesta por incidencias leves: (máximo 8 horas). Se aplicará como penalización el 0,25% del precio del contrato.
3. El CSA aplicará una penalización correspondiente al 0,10% del precio del contrato, por cada día natural de retraso respecto al plazo de implantación del servicio ofrecido por el adjudicatario, siempre que sea por causas imputables al mismo. Se tomará como fecha de finalización, la establecida en el calendario propuesto en su oferta, que será siempre posterior a la firma del contrato.

Los % indicados de las penalizaciones y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al adjudicatario o sobre la garantía que, en su caso, se hubiera constituido, cuando no puedan deducirse de dichos pagos.

Asimismo, el CSA se reserva la posibilidad de reclamar indemnización por daños y perjuicios ocasionados por el adjudicatario o del personal a su servicio, de acuerdo con lo previsto en el artículo 194 de la LCSP.

En cualquier caso, la cuantía de cada una de las penalidades no podrá exceder del 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni total de las mismas podrá superar en ningún caso el 50% del precio del contrato.

Garantía de precios online de mercado

CSA desea que la empresa adjudicataria asuma un compromiso de que los precios de las llamadas telefónicas e importe de las líneas de datos que aplica en cada momento estén en "línea de mercado".

Este compromiso sería un índice en relación con los precios públicos que aplican el conjunto de operadoras de referencia, para volúmenes de tráfico como los generados por el Consorci Sanitari de l'Anoia.

El ajuste siempre será a la baja. No se contemplan aumentos de precio durante la vigencia del contrato.

CSA espera propuestas de los oferentes en el sentido indicado.

5.2 Servicio de telefonía fija y móvil.

5.2.1 Estructura de precios telefonía fija

Aunque cada empresa puede ofrecer sus servicios por el acuerdo marco con la estructura tarifaria que considere más adecuada, se pide:

- Tarificación por segundo, sin coste de establecimiento de llamada, ni cargo por duración mínima.
- Llamadas a fijas y móviles corporativos, sin establecimiento de llamada y 0€ de coste por minuto.
- No se desea cuota de alta de los enlaces. Se valorará aunque no será motivo de exclusión.
- No debe haber cuotas mensuales por DDI
- En cualquier caso, debe exponerse claramente la estructura de las tarifas que se aplicarán y entregarlas en formato excel.

Requerimientos respecto a las tarifas:

Facturación por segundos desde el primer segundo.

Alta primarios gratuita. Coste mensual máximo 250€ por primarios.

Cuota mensual de 0€

5.2.2 Estructura de precios telefonía móvil

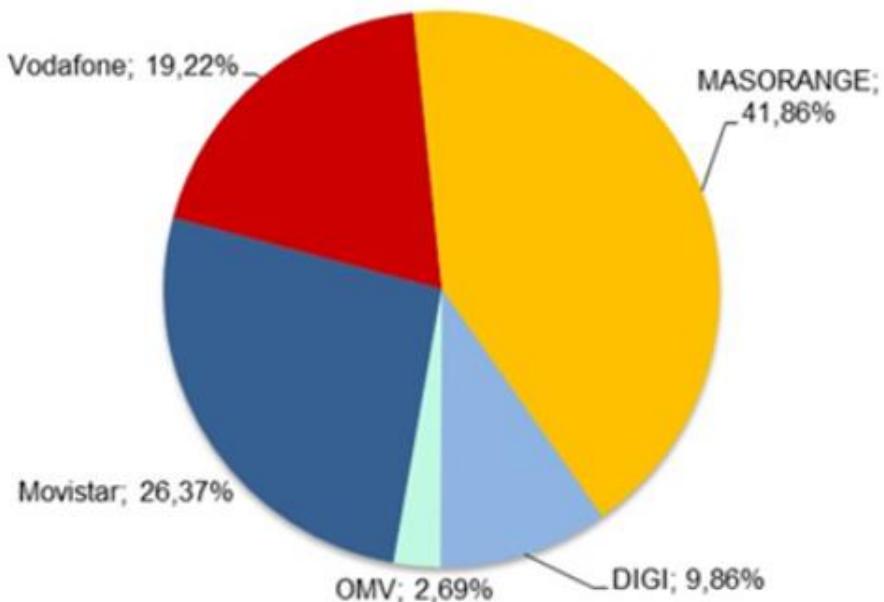
Aunque cada empresa puede ofrecer sus servicios por el acuerdo marco con la estructura tarifaria que considere más adecuada, y será imprescindible que incorpore los siguientes:

- Tarificación por segundo, sin coste de establecimiento de llamada, ni cargo por duración mínima.
- Tarifas planas de datos nacionales.

Llamadas a fijas y móviles corporativos, sin establecimiento de llamada y 0€ de Se valorará que para las llamadas enrutadas por los primarios de la centralita esté indicada la extensión que llama.

En la comparativa de las tarifas, se tendrá en cuenta la cuota de mercado que tiene cada operador de móviles concurrente, dado que el número de llamadas y por tanto también los minutos al mismo operador cuanto más cuota de mercado haya de ese operador, más llamadas de mismo operador

A título orientativo, en diciembre de 2024 la cuota de mercado de telefonía móvil de las principales operadoras era la siguiente:



5.2.3 Terminales

El concepto de terminal abarca terminales de voz, smartphones y terminales de datos.

El CSA dispone de un parque de terminales que parcialmente mantendrá operativo durante el concurso, mientras su funcionamiento sea el adecuado.

Por este motivo, no pedimos que se incluya la renovación del total del parque.

Así, los licitadores tendrán que incluir los siguientes terminales en el concurso:

- 50 terminales de voz (no es necesario que sean smartphones)
- 150 terminales smartphones android, de gama baja/media, con un mínimo de 3Gb de RAM.
- 6 routers para generar red wifi vía tarjeta de datos 3G/4G/5G, con ranura de tarjeta SIM
- Propuesta de renovación de terminales. Teniendo en cuenta el uso extensivo de los terminales en condiciones adversas. El licitador debe hacer propuesta de renovación bianual, y de acuerdo con el ap. 4.2.2 de este PPT se permite inyección de puntos equivalentes en lugar de suministrar los terminales desde el principio del concurso.

6. ESTRUCTURA DE LA OFERTA

La documentación obligatoria a incluir en los 3 sobres está detallada en el apartado 2.B del cuadro de características.

**EN EL CASO DE DISCORDANCIA ENTRE AMBOS
DOCUMENTOS, PREVALECE RÁ EL DOCUMENTO EN
CATALÁN**