

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENTS, SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS I TRÀFIC DE VEU FIXA, DE DADES I D'ACCÉS A INTERNET PER A LA XARXA DE L'AJUNTAMENT DE DOSRIUS I DE LES SEVES DEPENDÈNCIES I LOCALS

1. Introducció

El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació mixta dels subministraments, serveis de telecomunicacions i tràfic de veu fixa, de dades i d'accés a internet de l'ajuntament, de les seves dependències i locals.

Conscients de la rellevància dels serveis de telecomunicacions pel municipi i amb l'objectiu de mantenir i millorar els actuals nivells de qualitat i de reduir l'actual despesa, l'Ajuntament obre un procés de concurrència d'ofertes per tal de seleccionar les més òptimes per satisfer les seves necessitats.

2. Objectius a assolir

- Optimitzar la despesa dels serveis de comunicacions de telefonia fixa, de dades i accés a Internet.
- Mantenir i/o millorar l'actual nivell de servei i satisfacció dels usuaris.
- Renovar part de la infraestructura actual.
- Actualitzar i potenciar l'ús de nous sistemes i serveis de telecomunicacions.
- Millorar la connectivitat per els serveis com la policia local, així com les que l'ajuntament consideri de caràcter d'emergència.
- Garantir l'evolució tecnològica dels serveis de comunicacions coherent amb l'evolució del mercat i l'aparició de noves necessitats per part de l'ajuntament.

3. Abast

L'abast de la present contractació contempla:

- Tots els centres necessaris de connectivitat o de telefonia fixa de l'Ajuntament de Dosrius.
- Punts on és necessari fer arribar una cobertura de telecomunicacions per ubicar serveis per l'ens.

El nombre de centres, que es detalla a l'**annex I**, s'ajustarà en tot moment a la realitat de les necessitats de l'Ajuntament i podrà ser ampliat o reduït. Igualment, el dimensionament i necessitats de cadascun dels centres podrà variar en funció de les necessitats i activitats dels mateixos.

4. Descripció i necessitats del serveis

La licitació contempla subministraments de serveis de telecomunicacions, tràfic de veu fix i de dades i l'accés a internet. Aquesta descripció de serveis i subministrament estarà inclosa dins el preu del contracte i sense cap cost addicional a la implantació dels serveis i sistemes contractats, tals com obra civil, infraestructures, enginyeria, permisos, canalitzacions, cablatge d'interconnexió, elements d'administració/repartidors i adequació de xarxa elèctrica, etc., que hagi d'assumir l'ajuntament a banda dels especificats pels licitadors en les seves propostes.

D'altra banda, els licitadors no han de preveure cap tipus de dedicació per part del personal de l'Ajuntament en tasques associades a la implantació dels serveis.

4.1. Servei de veu fixa

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

Exp. núm. 1970/2025

- Centralita telefònica al núvol segons la particularitat de la infraestructura actual d'elements que actualment disposa l'ajuntament. Aquest punt és d'especial atenció degut al desplegament actual que existeix a l'escola Castell de Dosrius, en el punt **5.3** s'especifica l'estat actual de la mateixa.
- Portabilitat de tota la numeració actual. **S'haurà de mantenir la numeració externa i interna de totes les línies actuals.**
 - Tot el tràfic de veu inclòs amb una estimació de les següents característiques:
 - Trucades nacionals amb una durada màxima de 4000 minuts mensuals.
 - Trucades a mòbils amb una durada màxima de 2500 minuts mensuals.
 - Trucades a números 901 i 902 de 200 minuts mensuals.
 - Trucades entre la xarxa interna.

La resta de numeracions és imperceptible, i s'haurà de mantenir tota la numeració i configurar segons les necessitats.

- Per cada extensió ha d'estar disponible la identificació de trucades, històric de totes les trucades, retrucada, desviaments, contestador automàtic etc.. Si per complir aquests requisits s'ha de fer un canvi de terminals, l'operador es farà càrrec del canvi, instal·lació i manteniment dels mateixos, així com els canvis de configuració sol·licitats per l'ajuntament.
- Creació i gestió en els grups de numeracions.
- Operadora automàtica personalitzada.
- Desviaments.
- Gestió amb visor centralitzat en temps real de les trucades entrants i sortints.
- Com a mínim, qualsevol característica actual que ofereix l'actual sistema ja emprat (centralita, terminals, etc.), en tot cas s'haurà de seguir les instruccions de configuració demanades addicionalment.
- Serveis de gestió, operació i manteniment de tots els serveis anteriors, així com la infraestructura necessària de suport.
- Xifrat del trànsit de veu (SRTP) i la seva autenticació (SSIP).

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

Exp. núm. 1970/2025

- Gravació de les comunicacions policials. S'haurà d'establir amb el departament informàtic i amb el cap de policia l'accés a les gravacions i l'esborrat automàtic. Aquestes gravacions i tràfic també s'hauran de xifrar.
- Línies de fax independents.
- Línies de suport per a ascensors i alarmes dels edificis municipals.

Actualment, la majoria del personal disposa d'un programari que permet tenir el terminal de cada usuari dins el propi PC o smartphone, s'ha d'incloure aquest tipus de solució dins el cost del contracte, com a mínim amb les mateixes característiques. El programari utilitzat actualment és diu "Rainbow" de l'empresa d'Alcatel.

S'ha d'entregar la documentació de totes les configuracions i l'estructura de veu. També s'haurà de entregar la documentació de les característiques de la solució proposada, que ha d'incloure el conjunt de serveis associats a l'explotació dels serveis i el manteniment de tota la infraestructura i serveis descrits en els punts anteriors. En tot cas, tot el maquinari i llicenciament necessari incorporat quedarà automàticament en propietat de l'ajuntament de Dosrius.

4.2. Serveis de Dades

- La connexió de la Xarxa Corporativa a Internet es realitzarà a través del 3 punts principals (AJUNTAMENT, Edifici "La Tortuga" i "Centre Civic Can Massuet"), totes elles amb una IP fixa, i interconnexió edificis i les seus pertinents amb **fibra fosca, garantint sempre connexions segures**.
 - Fibra Fosca Edifici "La Tortuga"-->"Les Cotxeres"
 - Fibra Fosca Edifici "Ajuntament"-->"Espai Jove"
 - Fibra Fosca Edifici "Ajuntament"-->"CEIP Castell de Dosrius"
 - Fibra Fosca Edifici "Ajuntament"-->"Serveis Socials"
 - Fibra Fosca Edifici "Ajuntament"-->"Casal Avis Dosrius"
 - Fibra Fosca Edifici "Ajuntament"-->"Pavelló Dosrius"
 - Fibra Fosca Edifici "Centre Civic Can Massuet"-->"Centre Cultural El far"
 - Fibra "Càmera Trànsit Can Massuet 1" amb IP Fixa
 -
- Fibra bàsica dedicada a Gossera Municipal, 150 GB simètric com a mínim i IP fixa.
- Fibra bàsica dedicada a "Centre Cultural El far", 150 GB simètric com a mínim i IP fixa.
- Fibra bàsica dedicada a Edifici "Escola Bressol", 150 GB simètric com a mínim.
- Fibra bàsica dedicada a Edifici "La Tortuga", 1 GB simètric com a mínim i IP fixa.
- Fibra bàsica "Càmera 1" amb IP Fixa
- 2 fibres dedicades Ajuntament de 1 GB simètric.
- Recepció de les fibres i instal·lació interior fins als diferents armaris repartidors de l'ajuntament. S'haurà d'instal·lar tots els armaris de comunicació i els seus elements, o l'ampliació en cas de que ja existeixi infraestructura. També, en cas necessari, es podrà

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

Exp. núm. 1970/2025

utilitzar canalització pròpia de l'ajuntament sempre que sigui possible i previ autorització de l'ajuntament de Dosrius. En tot cas, la infraestructura instal·lada passarà a ser propietat de l'ajuntament de Dosrius.

- S'ha de respectar la configuració de seguretat, VLANS, VPN externes, configuració de ports, i incorporar a la xarxa el Firewall de l'ajuntament. Aquesta tasca, que anirà a càrrec de l'empresa contractada, comptarà amb el suport del departament d'informàtica.
- Programació de l'encaminament i gestió del tràfic de tots els centres a través de la xarxa MAN a desplegar de fibra, i que el proveïdor haurà de configurar en cas de que sigui necessari.
- Serveis de gestió, operació i manteniment de tots els serveis anteriors així com la infraestructura necessària per que es pugui donar suport.
- Migració de les IPs fixes públiques de l'ajuntament cap al nou operador.

S'haurà de garantir una connexió segura d'interconnexió entre els punts centrals de sortida a internet, sempre amb la configuració de xarxa i de les VLANS especificades. L'objectiu és el control centralitzat i la incorporació sobre la qual existiran serveis necessaris de l'ens. Aquesta configuració serà descrita pel departament d'informàtica de l'ajuntament de Dosrius.

Tota la descripció i configuració estarà documentada i s'haurà de fer entrega abans de l'inici del desplegament. Per qualsevol dubte o aclariment es podrà consultar al departament d'informàtica de l'ajuntament de Dosrius.

Els licitadors també poden proposar una solució de fibra fosca total o híbrida entre els diferents punts i/o edificis, sent l'ajuntament el punt de sortida centralitzat a internet. Aquesta solució haurà de ser aprovada pel departament d'informàtica de l'ajuntament de Dosrius.

4.3. Altres

S'haurà de donar suport i manteniment de la infraestructura de comunicació i xarxa durant tota la durada el contracte, així com altes, baixes i canvis de configuració de la mateixa, tot això sense cap cost addicional per part de l'ajuntament.

5. Descripció de la situació actual

L'Ajuntament de Dosrius disposa actualment de diverses infraestructures de veu i dades que es descriuen a continuació de forma general. En els annexes es pot trobar amb més detall la descripció, localització i dimensió de cadascuna d'elles. **En el cas que els possibles licitadors vulguin visitar les instal·lacions, podran concertar dia i hora de visita amb el tècnic municipal del Departament d'informàtica (Tel.- 93.791.80.14).**

5.1. Infraestructura de telefonia fixa.

Es disposa de la següent dotació d'equips de telefonia fixa:

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

- Primari amb 30 canals de veu mitjançant troncal SIP.
- Integració de 37 extensions de centraleta virtual amb centraleta física Alcatel del CEIP Castell de Dosrius.
- 15 DDI.
- 2 RTB/Routers 4g per telefonia d'emergència d'ascensors.
- Telefonia Ip operadora híbrida.
- Terminals AASTRA 6731i.
- Terminals AASTRA 6757i.
- Terminal AASTRA 6730i.
- 38 terminals Gigaqset C47H i C530.
- Terminal Yealink T46G.
- Despenjadors automàtics Plantronics amb auriculars.
- Antenes per la comunicació dels terminals inalàmbrics.
- Un primari de comunicació de línies fixes a l'ajuntament.
- Una centraleta ALCATEL a l'escola Castell de Dosrius.
- Altres línies ubicades en altres equipaments.

A l'**annex I** d'aquest plec hi ha una llista de la localització de les línies i la seva situació.

A més a més, es disposa de línies individuals per a serveis específics i els licitadors hauran de contemplar en les seves propostes una solució per la infraestructura que suporta:

- Línies de fax independents.
- Línies de suport per a ascensors i alarmes.

5.2. Serveis actuals de transmissió de dades i accés a Internet

- 1 Fibra simètrica a 1Gbs a l'ajuntament de Dosrius.
- 1 Fibra simètrica a la Gossera municipal.
- 4 Routers 4g per:
 - CEIP Castell de Dosrius.
 - Escola bressol Municipal.
 - Local Cotxeres.
 - Casal d'avis de Dosrius

- L'accés a internet s'estructura en dos àmbits:

Accés centralitzat a Internet entre varies seus:

- Centralitzat a l'edifici central de l'Ajuntament.
- Proporciona connexió a internet als usuaris de la xarxa corporativa de l'Ajuntament.
- L'equipament electrònic d'enrutament és propietat de l'operador.

Accés no centralitzat a internet:

- Actualment és realitzat amb línies mòbils a través de routers 4g.
- L'equipament electrònic d'enrutament és propietat de l'operador.
- La relació i la ubicació es troba a l'annex.

5.3. Estat actual específic de l'escola Castell de Dosrius

Actualment, l'escola Castell de Dosrius té una centraleta Alcatel i l'ajuntament només té tres (3) extensions a nom seu connectades.

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

L'escola de del Castell de Dosrius per compte propi va connectar una sèrie d'extensions i una ampliació del hardware de la centraleta per tenir un telèfon en cada aula. Les extensions es poden comunicar entre elles, inclús amb les que són propietat de l'ajuntament, però no poden fer trucades a l'exterior i així haurà de continuar sent.

Els licitadors en les seves proposicions han de plantejar una solució per poder incorporar aquestes extensions de les aules a la xarxa telefònica de l'ajuntament.

6. Requeriments generals

L'adjudicatari haurà de satisfer els següents requeriments de tipus general.

- Tots els serveis seran lliurats a l'Ajuntament totalment finalitzats i aptes per a la seva utilització. Totes les inversions necessàries (canalitzacions, obres, permisos, sol·licituds, etc.) que resultin de la posada en marxa de l'objecte del contracte seran obligatòries per l'adjudicatari i aniran al seu exclusiu càrrec.
- L'adjudicatari mantindrà el pla de numeració existent, la numeració externa associada a cada extensió o grup i les marcacions curtes per cadascun dels terminals interns.
- L'Ajuntament es reserva la possibilitat d'anar ampliant la seva xarxa corporativa per mitjà de fibra òptica pròpia o radioenllaços amb la incorporació de nous equips, amb la qual cosa es podria donar de baixa alguns dels serveis contractats, sense cap cost per part de l'Ajuntament. En tot cas, la reducció del número d'enllaços o la seva capacitat, comportarà la corresponent reducció en els costos econòmics.
- En cas de ser necessària la portabilitat de la numeració d'alguns dels serveis, l'adjudicatari assumirà el cost i realitzarà totes les tasques necessàries, tant internes (per exemple: identificació de línies, contractes...) com externes (per exemple: presentar les sol·licituds, gestió de les sol·licituds retornades...), sense que aquest procés representi cap tipus de dedicació per part del personal de l'Ajuntament.
- Tota la documentació lliurada a l'Ajuntament ha de ser redactada en català, i els programaris o software (locucions de veu, missatges a terminals i d'altres programaris) adreçats a l'usuari final, així com l'atenció telefònica, tant al CAU com a nivell comercial, disposaran d'interfície d'usuari en català i castellà.

L'adjudicatari tindrà una actitud proactiva envers l'aplicació de noves tecnologies a l'Ajuntament, informant dels nous serveis que poden ser adients, i adequant en tot moment la infraestructura instal·lada en funció de les necessitats i requeriments de l'Ajuntament.

Per tal de que les empreses licitadores puguin contemplar totes les possibles despeses (escomeses, canalitzacions, permisos...) en els seus costos d'implantació i d'explotació dels serveis, aquests podran visitar les instal·lacions que estimin convenients, tal i com es fa constar a la clàusula cinquena, sempre prèvia cita amb el departament d'informàtica de l'ajuntament.

L'Ajuntament no té previst cap tipus de dedicació del seu personal en tasques associades a la posada en marxa a part de les especificades en aquest plec.

Una vegada adjudicat el contracte, es seguiran les següents fases metodològiques per a la implantació dels serveis, de manera coordinada amb l'equip designat per l'Ajuntament:

- Elaboració del projecte per part de l'adjudicatari, i que inclourà tots els aspectes tècnics relatius a la implantació, operació i explotació dels sistemes i serveis a implantar.
- Aprovació del projecte per part de l'Ajuntament.
- Execució, posta en marxa i test de les instal·lacions.
- Formació dels usuaris de l'Ajuntament implicats en la gestió dels serveis contractats.
- Acceptació de les instal·lacions i inici dels serveis. Els serveis no acceptats no podran ser operats, ni per tant, facturats.

6.1. Requeriments dels serveis

Serveis de telefonia fixa

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

- Es conservarà tota la numeració telefònica existent i es realitzarà, si fos el cas, la portabilitat sense cap cost per part de l'Ajuntament.
- La centraleta o centraletes de telefonia estaran ubicades fora de les dependències municipals sempre que sigui necessari, preferiblement al núvol.
- Totes les línies i extensions es tractaran com extensions internes, es gestionaran amb la centraleta i les trucades entre elles no tindran cap cost.
- Independentment del tipus d'accés i de la tecnologia emprada, l'Ajuntament només rebrà factures, d'un únic operador, que serà l'emesa per l'adjudicatari del servei.
- El servei serà del tipus 24x7 (servei sense interrupció les 24 hores al dia tots els dies de la setmana) amb els temps de resposta indicats al punt 6.2. "Acords de nivell de servei".
- Totes les tasques de manteniment i reparacions aniran a càrrec de l'adjudicatari.
- Degut a un estudi intern realitzat per l'ajuntament, tots els terminals dins l'edifici de l'Ajuntament, hauran de passar dels terminals inal·làbrics existents a terminals fixes.
- L'adjudicatari, si és necessari, haurà de substituir la majoria dels existents per uns altres de prestacions iguals o superiors, sens cap cost d'inversió per l'ajuntament i renovant el tipus de terminals: terminals fixes, terminals d'operador/a, etc.
- El trasllat d'ubicació d'una línia no tindrà cap cost, ampliació de permanència, o càrrec de cap tipus per l'ajuntament.
- Tot el tràfic de trucades estarà inclòs en l'oferta, pel que si fos necessari més informació, les empreses licitadores podran demanar informació a l'ajuntament del tràfic dels últims mesos.
- S'haurà de posar a disposició de l'ajuntament un portal per la consulta del tràfic de veu, indicant tipus de trucades, incloses les metropolitanes, incloent-hi, com a mínim: extensió / línia origen, número destí, hora de la trucada (hh:mm:ss) i durada, per cadascun de les numeracions de l'ajuntament.

Serveis de dades

- Infraestructura d'accés a internet centralitzada en cadascun dels nuclis municipals (Dosrius, Can Massuet i Canyamars) i en tres (3) seus municipals (Ajuntament de Dosrius, Covassa i Edifici "Espai La Tortuga"). Aquests punts hauran d'estar interconnectats mitjançant una tecnologia segura.

Si escau instal·lació i configuració d'aquesta infraestructura, aquesta s'haurà de portar a terme per part de l'adjudicatari i sense cost de cap tipus per l'ajuntament. També s'haurà proporcionar una solució de fibra fosca entre tots els edificis municipals, centralitzant la sortida a internet segons cada nucli i la gestió des de l'edifici de l'ajuntament de Dosrius.

El nombre de seus a connectar podrà variar durant la durada del contracte en funció de:

- El desplegament de nous mitjans propis de l'Ajuntament.
- La incorporació de noves seus.
- La baixa de seus existents.

Accés centralitzat a Internet

L'accés centralitzat a Internet de les seus disposarà de:

- Un cabal mínim de 1Gbps Mbps simètrics garantits per seu i línia.
- Per l'edifici de l'ajuntament, una segona connexió de que ha de garantir de la mateixa capacitat.

Es conservaran les adreces IPs fixes públiques de l'Ajuntament. Es proporcionarà IP fixa als punts d'accés a internet de la resta les seus, i el manteniment dels equips d'enrutament serà responsabilitat de l'adjudicatari, encara que els serveis informàtics de l'ajuntament hauran de tenir accés d'administració.

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

Terminals telefònics

Tots els terminals fixes hauran de tenir com a mínim les mateixes prestacions que els actuals. S'ha de fer especial èmfasi a les següents característiques:

- 2 ports *ethernet* per poder connectar el terminal telefònic a la xarxa i connectar el PC del lloc de treball (port LAN i port PC).
- Degut a que el sistema telefònic està en una VLAN separada a la de la xarxa de DADES, el terminal ha de poder-se etiquetar a la VLAN especificada utilitzant **802.1Q VLAN tagging**.

6.2. Acords de nivell de servei

Els acords de nivells de servei [SLA de les seves sigles en anglès] sol·licitats, són:

Paràmetre SLA sol·licitat

- Gestió d'altres: Inferior a 24 hores des de la sol·licitud. Si aquest termini finalitzés en dia festiu, s'entendrà prorrogat fins el primer dia hàbil següent.
- Gestió baixes, canvis i activacions: 24 hores.
- Termini de recollida de terminals: Inferior a 72 hores des de la sol·licitud. Si aquest termini finalitzés en dia festiu, s'entendrà prorrogat fins el primer dia hàbil següent.
- Avaria en enllaços primari. Temps de resolució 6 hores des de la seva notificació.
- Avaria en enllaç individual. Temps de resolució 48 hores des de la seva notificació.

Els SLA indicats en el present procediment són d'obligat compliment. En cas d'incompliment s'aplicaran de manera automàtica les penalitats establertes al PCAP, que es concretaran en el Comitè de Seguiment del Contracte.

Els SLA anteriors contemplen els següents tipus d'avaries:

- Avaries molt greus: Avaries que afectin a més del 30% dels usuaris d'un centre crític, entenent com a tal aquells amb operativa 24x7 i la seu principal de l'Ajuntament.
- Avaries greus: Avaries que afectin a fins el 30% dels usuaris d'un centre crític.
- Avaries lleus: Qualsevol no inclosa en els casos anteriors.

en cas de canvis no sol·licitats per l'Ajuntament, sinó canvis i/o aturades programades del servei per part de l'adjudicatari, aquest haurà d'informar amb antelació, esmentat sempre el motiu i l'àmbit de l'actuació que es pretén realitzar. En aquest sentit, l'adjudicatari ha de comptar amb l'aprovació de l'Ajuntament per substituir, actualitzar o reconfigurar equips i sistemes obsolets, avariats o incorrectament parametritzats.

Qualsevol actuació realitzada per l'adjudicatari, que impliqui una afectació al servei, i que no compti amb l'aprovació expressa de l'Ajuntament, es considerarà un incompliment del SLA associat al servei.

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

7. Informe dels serveis

L'operador lliurarà durant la durada del contracte i sota demanda de l'Ajuntament els següents informes, orientats a millorar la gestió dels serveis:

- Formes de trànsit, d'ocupació d'enllaços, ratis de saturació, amplada de banda ocupada, gràfiques de rendiment, etc.
- Propostes de millores orientades a reduir congestions, ineficiències de circuits, millores en el nivell de servei i qualsevol altra millora que optimitzi els recursos i redueixi la despesa.
- Informe de compliment dels SLA i càlcul dels imports de penalització, si escau.

Adicionalment als informes esmentats anteriorment, sempre que l'adjudicatari efectui una aturada programada del servei, aquest lliurarà de forma obligatòria i a posteriori, un informe a l'Ajuntament que inclogui, com a mínim, la següent informació:

- Abast de l'aturada: S'especificarà de forma exhaustiva quins dels serveis contractats s'han vist afectats per l'aturada.
- Duració de l'aturada: S'especificarà clarament tant l'hora d'inici com l'hora de finalització de l'actuació.
- Llistat i descripció exhaustiva de totes les actuacions que l'operador adjudicatari realitzi durant l'aturada.

8. Facturació

L'eina de facturació del servei es un factor clau, donades les necessitats de l'Ajuntament. S'informa als licitadors que el sistema de facturació de l'ajuntament és l'E-FACT de l'AOC.

En aquest sentit, com es detalla en el punt 6.1. "Requeriments del serveis", concretament en l'apartat dels serveis de telefonia fixa, s'haurà de posar a disposició de l'ajuntament un portal per la consulta del tràfic de veu.

9. Relació Ajuntament – Adjudicatari

La relació entre l'Ajuntament i l'adjudicatari complirà els següents requisits (tres nivells d'interlocució):

- Existirà una interfície tipus "finestra única" a través del qual es realitzaran totes les gestions dels serveis amb l'adjudicatari. Aquesta atenció serà personal, permanent i àgil, via trucada telefònica, correu electrònic, portal web, etc., que els licitadors en la seva proposta hauran de concretar.
- La resolució d'incidències haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard, per atendre averies molt greus i greus.
- Tant a nivell comercial com a nivell tècnic, l'adjudicatari disposarà d'una plataforma de gestió, accessible remotament des de l'Ajuntament, mitjançant la qual el personal encarregat de la gestió dels serveis pugui realitzar, com a mínim les següents funcions:
 - Gestió automatitzada de les sol·licituds, canvis, etc.
 - Monitorització del estat de les peticions i del seu compliment.

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

- Monitorització de les incidències.
- Obtenció del detall de la facturació en format electrònic.
-

10. Pla d'implantació dels serveis contractats

10.1.- Pla de desplegament de la xarxa

El desplegament de la xarxa i equipaments necessaris per cobrir els serveis contractats són responsabilitat completa de l'adjudicatari. Preferentment, les instal·lacions pels carrers del municipi s'han de fer soterrades, i en el cas de l'ús de les façanes d'edificis, l'adjudicatari s'ha de comprometre a complir la "Guia de bones pràctiques en desplegament urbà de xarxes de fibra òptica per façanes" publicada pel Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública de la Generalitat de Catalunya, la Federació Catalana d'Empreses de Telecomunicacions i el Consorci Localret.

10.2.- Implantació

El licitador haurà de presentar un pla d'implantació i migració detallat que ha d'incloure, com a mínim:

- El conjunt de tasques a realitzar.
- Disseny del desplegament a realitzar, arquitectura i tecnologia.
- Pla de proves.
- Els recursos a utilitzar.
- Calendari detallat.
- Identificar els responsables assignats al projecte i descriure el seu perfil tècnic.

Aquest pla d'implantació i migració no podrà tenir una durada superior als tres (3) mesos, i caldrà dur-lo a terme de forma que no suposi cap tall dels serveis actuals dins el seu horari laboral.

Si la durada del pla d'implantació i migració, entès com a temps entre la data d'adjudicació del contracte i la d'acceptació dels serveis, és superior als tres (3) mesos, l'Ajuntament podrà penalitzar l'adjudicatari per cada mes de retard amb el 10% de la facturació mensual del contracte.

En tractar-se d'una obligació essencial del contracte, si persisteix el retard per motius imputables al contractista, l'òrgan de contractació podrà resoldre el contracte amb confiscació de la garantia definitiva i reclamació dels danys i perjudicis que se'n poguessin derivar de l'incompliment de terminis en el que excedeixin de l'import de la garantia confiscada

Un cop realitzada la implantació, caldrà entregar a l'Ajuntament el projecte final i el resultat de les proves finals realitzades, per tal de que aquest faci l'acceptació dels serveis de forma que el licitador pugui començar la facturació dels serveis.

Aquesta implantació es considera un projecte claus en mà. S'entén per projecte claus en mà que l'Ajuntament no dedicarà cap recurs propi de la migració dels serveis, sinó que serà responsabilitat de l'adjudicatari assignar el personal que consideri oportú (tan in situ, com en remot) per a una correcta transició dels serveis.

11. GESTIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

L'adjudicatari/a executarà les prestacions objecte del contracte íntegrament sota la seva completa responsabilitat, risc i ventura.

Per a la gestió de l'execució del contracte, l'adjudicatari/a proposarà metodologies àgils tipus Scrum, el diagrama de Pareto i el control de projectes, definint un quadre de comandament amb indicadors d'impacte, de qualitat, d'eficiència, operatius, de control de gestió i de resultats, per al monitoratge de l'execució del contracte, que haurà de ser aprovat prèviament per l'Ajuntament de Dosrius.

Informe de seguiment

El prestatari/a del servei proporcionarà a l'òrgan de contractació un informe trimestral específic del seu funcionament, que cobreixi, almenys, els aspectes següents:

- Les incidències o actuacions rellevants en el període.
- Indicadors de disponibilitat per horari dels diferents serveis i grau de compliment o no, dels SLAs.
- Volum d'activitat dels diferents serveis i grau de compliment dels SLAs.
- Propostes de millora si s'apliquen.
- Actuacions planificades del període següent.
- Dades generals del període (altes, baixes, subscripcions i imports).

Auditoria

En cas de discrepàncies del servei rebut o de les dades recollides en els informes periòdics, a petició de l'òrgan de contractació es podran auditar les dades proporcionades pel prestatari/a. L'empresa i la metodologia de l'auditoria s'acordarà de mutu acord de les parts.

12. Model de devolució

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei a un altre operador un cop finalitzat el contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, la solució tècnica, el pla d'implantació i el pla d'operació proposat han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre operador.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte per a l'Ajuntament.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix es compleixin els següents requeriments:

- Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà d'utilitzar tecnologies i sistemes que no impliquin limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou operador la connexió a les xarxes, el manteniment i la gestió dels sistemes.
- Els adjudicataris hauran de certificar, en un termini màxim de 4 setmanes des de la formalització del contracte, que les tecnologies i sistemes a instal·lar no són propis i/o exclusius de la seva companyia, ni dificultaran un futur procés de canvi d'operador.
- A la finalització del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar a l'Ajuntament tota la informació tècnica i administrativa per garantir el traspàs al nou operador en un termini màxim de 4 setmanes.
- L'adjudicatari no podrà degradar la qualitat d'aquells serveis i/o infraestructures que continuïn operatives un cop realitzada la migració al nou operador, com per exemple accessos ULL, accessos indirectes, lloguer d'infraestructures, etc.
- En cas d'incompliment d'aquests requeriments del model de devolució, per negligència o mala fe, l'Ajuntament podrà aplicar les següents penalitzacions:
 - 10% de la facturació mensual de la totalitat dels serveis contractats, per cada setmana de retard en facilitar la informació al nou operador.

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

- El doble de les penalitzacions establertes per aquells SLA i serveis que siguin d'aplicació. Altres

Per tal de no afavorir la posició dominant del proveïdor que dona el servei a l'Ajuntament, tant en aquest procés de licitació com el que tindrà lloc en la futura renovació, els operadors implantats, pel fet de presentar-se al procés, accepten i estaran obligats a:

- Facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs en un termini màxim d'un mes.
- No degradar els nivells de serveis en aquelles infraestructures que continuïn en servei i siguin utilitzades pel transport del tràfic del nou operador.

Els operadors actuals no podran facturar cap cost en concepte de traspàs pels serveis ja existents.

13. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

La part adjudicatària, i el personal al seu servei, estan obligats a mantenir absoluta confidencialitat, deure de secret i reserva sobre qualsevol informació que puguin conèixer, amb motiu de l'execució del contracte. Qualsevol informació pròpia de l'Ajuntament de Dosrius no pot ser tractada amb una finalitat diferent de la qual s'estableix en aquest plec. L'adjudicatari/a es compromet, de manera expressa, a no difondre, cedir, transmetre, ni revelar a tercers persones, ni a utilitzar tal informació, en interès propi o de tercers, tant durant la vigència del contracte, com després de la seva extinció, sense el previ consentiment exprés, per part de l'Ajuntament de Dosrius, que haurà de constar, necessàriament, per escrit. Aquestes obligacions descrites subsistiran encara després de finalitzar la prestació del servei.

L'adjudicatari/a respon el compliment d'aquestes obligacions per les persones que assigni a l'execució del contracte.

En el supòsit de resultar prestatari/a d'un servei que comportés un accés o tractament de dades de caràcter personal, l'adjudicatari/a ostentarà la condició d'Encarregat del Tractament de dades, actuant conforme al que s'estableix en els articles 28 i 29 del Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu del Consell de 27 d'abril de 2016 i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.

De manera enunciativa i no limitativa, l'empresa prestadora del servei assumirà les següents obligacions i responsabilitats en el tractament de dades de caràcter personal per compte de l'Ajuntament de Dosrius:

13.1- Confidencialitat i deure de secret professional

El personal de l'empresa prestadora del servei, haurà de guardar la deguda confidencialitat i, si és el cas, secret professional que regeixi la seva activitat professional sobre els fets, informacions, coneixements, documents i altres elements als quals tingui accés, amb motiu de la prestació del servei. És obligació de l'empresa prestadora del servei comunicar aquest deure al seu personal, així com cuidar el seu compliment.

13.2- Limitació en l'ús i cessió de les dades

No aplicarà, o utilitzarà, les dades de caràcter personal, amb una fi diferent del previst en els plecs rectors d'aquesta licitació, així com no els cedirà, o comunicarà a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.

13.3.- Seguretat de les dades

Atendrà quantes instruccions en seguretat pugui transmetre el responsable del tractament, tenint en compte l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació i la naturalesa, l'abast, el context i els fins del tractament, així com els riscos de probabilitat variables per als drets i les llibertats de les persones

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

físiques. L'empresa prestadora del servei establirà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a garantir el nivell de seguretat adequat al risc existent que, si és el cas, incloguin, entre altres:

- La "pseudoanonimització" i el xifratge de les dades personals.
- La capacitat de garantir la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència permanents en els sistemes i serveis de tractament.
- La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de, manera ràpida, en cas d'incident.
- Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per a garantir la seguretat del tractament.

13.4.- Col·laboració

L'empresa prestadora del servei posarà a la disposició del Responsable del Tractament tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les obligacions establertes en el contracte actual, així com per a permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del Responsable del Tractament o d'un altre auditor/a autoritzat pel Responsable del Tractament. Si és el cas, l'empresa prestadora del servei col·laborarà en el supòsit d'haver d'efectuar una notificació de violacions de dades a les Autoritats de Protecció de Dades i, si és el cas, la comunicació als interessats, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència. La comunicació s'efectuarà sense dilació indeguda i, en qualsevol cas, abans del termini màxim de quaranta vuit (48) hores, a través del correu electrònic informatica@dosrius.cat.

Si es disposa d'ella es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

- Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, inclusivament, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, així com les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- El nom i les dades de contacte del Delegat de Protecció de Dades, o d'un altre punt de contacte en el qual pugui obtenir-se més informació.
- Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
- Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent-hi, si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius. Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació es facilitarà de manera gradual sense dilació indeguda. L'empresa prestadora del servei també col·laborarà en la realització de les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades i, si és el cas, la realització de consultes prèvies. En tot cas, l'empresa adjudicatària col·laborarà amb el Responsable del Tractament davant qualsevol requeriment, fet per l'autoritat competent, en relació al tractament de dades personals encomanat. Si l'empresa prestadora del servei considera que alguna de les instruccions infringeix el Reglament General de Protecció de Dades, o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió Europea, o dels estats membres, l'empresa adjudicatària informará, immediatament, al Responsable del Tractament.

13.5.- Exercici de drets pels interessats

Els drets d'accés, rectificació, supressió i, si és el cas, limitació, portabilitat o oposició s'exerciran pels interessats davant el Responsable del Tractament. Si l'empresa prestadora del servei rebés una petició d'exercici de drets haurà d'informar, immediatament, a l'interessat/da o afectat/da de la identitat del Responsable del Tractament, perquè es dirigeixi a aquest. La comunicació ha de fer-se de manera immediata i, en cap cas, més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament, si és el cas, amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud.

13.6.- Subcontractació

L'empresa prestadora del servei no podrà subcontractar, ni total ni parcialment, cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest contracte que comportin el tractament de dades de caràcter personals sense autorització prèvia, i per escrit, del Responsable. Si fos necessària subcontractar, totalment o parcialment, algun tractament de dades, aquest fet s'haurà de comunicar, prèviament i per escrit, al Responsable, amb antelació suficient, indicant els aspectes que es pretenen subcontractar, i identificant

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

de manera clara, i inequívoca, l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació haurà de ser autoritzada per escrit pel Responsable, sempre abans del seu inici. No obstant això, en el supòsit d'accedir el Responsable a la subcontractació proposada per l'Encarregat del Tractament, s'ha de tenir en consideració que el subcontractista, que també tindrà la condició d'Encarregat del Tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes en aquest document per a l'Encarregat del Tractament i les instruccions que dicti el Responsable. Correspon a l'empresa prestadora del servei, com a Encarregat inicial, regular la nova relació de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instrucció, obligacions, mesures de seguretat, etc.) i amb els mateixos requisits formals que ell, referent a l'adequat tractament de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. En el cas d'incompliment, per part del "subencarregat", l'empresa prestadora del servei, com a Encarregat inicial, continuarà sent plenament responsable davant el Responsable referent al compliment de les obligacions.

Una vegada finalitzada la prestació del servei, o en cas de resolució anticipada, cadascuna de les parts s'obliga a lliurar a l'altra tot el material i la documentació en suport paper, analògic, digital, informàtic o de qualsevol altre tipus que hi ha disposat, a conseqüència de les relacions contractuals. Igualment, l'adjudicatari haurà de destruir tota la informació confidencial, els documents i els resums que continguin informació del Responsable, i els ha d'esborrar de les bases de dades i altres suports informàtics de propietat seva que continguin aquesta informació.

Respecte de les dades aportades pels licitadors, l'Ajuntament de Dosrius és el Responsable del Tractament amb els únics fins d'adjudicacions del plec, execució del contracte i aplicació de mesures precontractuals, compliment d'obligacions legals i exercici de poders públics (article 6.1, apartats b), c) i e) del Reglament General de Protecció de Dades).

No se cediran dades de licitadors de tercers, excepte obligació legal. Així mateix, els interessats tenen dret d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament i oposició.

Aquestes obligacions tindran caràcter contractual essencial, essent el seu incompliment causa de resolució del contracte.

14. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laborals (LPRL), el RD 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de Serveis de Prevenció, i la resta de normativa preventiva de desplegament.

Atenent a l'article 24 LPRL, sobre coordinació d'activitats empresarials i al seu desenvolupament en el RD 171/2004, de 30 de gener, l'Ajuntament de Dosrius com a titular dels centres de treball municipals, vigilarà el compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de l'empresa adjudicatària, exigint que acreditin per escrit l'avaluació de riscos laborals i la planificació de la seva activitat preventiva, així com el compliment en matèria de formació i informació respecte de les persones treballadores que acudeixin als centres de treball municipals.

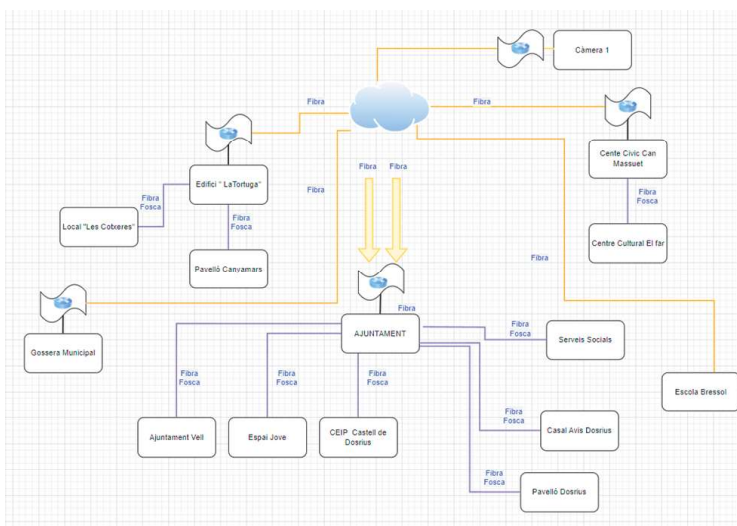
Annex I

1.- Necessitats actuals

Id	Edifici	Serveis			
		Dades (FO)	Lloguer Fibra Fosca	Telefonia VeulP	Línies d'emergència
1	Ajuntament	Sí (2 línies)	Sí	Sí	1 (ascensor)
2	Oficines Serveis Socials	No	Sí	Sí	No
3	Casal d'avis de Dosrius	No	Sí	Sí	No

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

4	Espai jove Dosrius	No	Sí	No	No
5	CEIP Castell de Dosrius	No	Sí	Sí	1 (ascensor)
6	Pavelló Dosrius	No	Sí	No	No
7	Gossera Municipal	Sí	No	Sí	No
8	Escola Bressol Municipal	No	Sí	Sí	No
9	Edifici "La Tortuga"	Sí	Sí	Sí	No
10	Centre Cultural del Far	Sí	Sí	Sí	No
11	Centre Cívic Can Massuet	No	Sí	Sí	No
12	Càmera 1	Sí	No	No	No
13	Local "Les Cotxeres"	No	Sí	Sí	No



2. Prestacions de la centraleta telefònica

- Servei d'operadora automàtica.
- Gestió de terminals amb la possibilitat de connexió i desconnexió de terminals.
- Restricció de trucades
- Gravació, assignació i activació de locucions personalitzades.
- Gestió de grups d'extensions.
- Cua de trucades.
- Estat de la disponibilitat de les extensions.
- Transferència de trucades.
- Contestador.
- Retenció de trucades.

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

Exp. núm. 1970/2025

- Trucades en espera.
- Enregistrament de trucades per terminals o grups en concret.
- Software de terminals per smartphones i PCs
- Tecnologia IP
- Centraleta al núvol

3. Ubicació de seus i punts

Dosrius

- Ajuntament de Dosrius
Carrer de Sant Antoni, 1, 08319 Dosrius, Barcelona
<https://goo.gl/maps/6acRKrutAbhy9Vmm6>
- Edifici de Serveis Socials
Passatge Bellonc, 3, 08319 Dosrius, Barcelona
<https://maps.app.goo.gl/AHzwim5226482JCW6>
- Espai jove Dosrius
Carrer Rials, 14, 08319 Dosrius, Barcelona
<https://goo.gl/maps/1xWHc4kdj6HBbBQ18>
- Casal d'avis de Dosrius
Carrer Marqués Castell dosrius, 1, 08319 Dosrius, Barcelona
<https://goo.gl/maps/cpdtMQVWDG7tVKk6A>
- CEIP Castell de Dosrius
Carrer de l'1 d'Octubre, 4, 08319 Dosrius, Barcelona
<https://maps.app.goo.gl/hEmqe9no7PpppLhx6>
- Pavelló de Dosrius
Carrer de l'1 d'Octubre, 2, 08319 Dosrius, Barcelona
<https://maps.app.goo.gl/q1KxsfQXP5FJzspE6>
- Gossera municipal
Polígon industrial La Surera, Carrer dels Carboners, s/n, 08319 Barcelona
<https://maps.app.goo.gl/k6a9KYtiP7DVmA4o7>
- Escola Bressol
Camí de Can Martorell, 08319 Dosrius, Barcelona
<https://maps.app.goo.gl/sy9sALU234xo5U7w9>

Canyamars

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>

Exp. núm. 1970/2025

- Esplai la Tortuga

Camí del Pou del Glas, 86, 08318 Dosrius, Barcelona
<https://goo.gl/maps/9Fv7DJmZszhqzfKu7>

- Casal de les Cotxeres

Carrer Major, 47, 08318 Dosrius, Barcelona
<https://goo.gl/maps/hXtKA5dbzkE1wic9>

Can Massuet

- Centre Cívic Esplai de Can Massuet

Avinguda el Far, s/n, 08319 Can Massuet del Far, Barcelona
<https://goo.gl/maps/TcktBMTWqtYjQKcb9>

- Centre Cultural "Covassa" de Can Massuet

Carrer Maresme, 1, 08319 Dosrius, Barcelona
<https://goo.gl/maps/EVKNTiq3GVvMrqaH6>

- Càmera 1

Av. del Corredor, S/N
<https://maps.app.goo.gl/qHVT5sRjpU7Re8ML6>

Sant Antoni 1
08319 Dosrius (El Maresme)
Tel. 93 791 80 14 – Fax. 93 791 90 80
<http://www.dosrius.cat>