



SIGNAT PER

Alfred Mont de Rojás
Tècnic informàtic
6/11/2025



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 187778D

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

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

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

LOT 1 – Telefonia mòbil

1.1 Serveis a prestar. L'adjudicatari proporcionarà el següents serveis:

1.1.1 Línies a proporcionar

L'adjudicatari proporcionarà inicialment totes les línies establertes a l'annex 1 d'aquest document, amb les tarifes indicades a la seva proposta que siguin iguals o superiors a les sol·licitades

Durant l'execució del contracte l'Ajuntament podrà sol·licitar tantes altes, baixes i canvis de tarifa com siguin necessaris, a petició del responsable del contracte.

Només es facturaran les línies i serveis que estiguin actius cada mes

1.1.2 Provisió de servei "claus en mà"

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

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

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

L'operador entrant haurà d'assumir íntegrament la gestió del procés de portabilitat de les línies que correspongui, sense que això impliqui cap cost ni dedicació per part del



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AQ49 2FUM QTJ9 TZAR

Plec prescripcions tècniques - SEFYCU 165170

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 1 de 10



SIGNAT PER

Alfred Mont de Rojás
Tècnic informàtic
6/11/2025



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 187778D

personal de l'Ajuntament. Aquest procés s'haurà de dur a terme en els terminis establerts en aquest Plec, i qualsevol demora atribuïble a l'operador comportarà penalitzacions segons s'indiqui en els criteris corresponents.

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

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

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

1.1.4 Serveis associats a l'explotació.

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

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

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

1.1.5 Gestió d'inventari

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

1.1.6 Gestió de canvis, altes, baixes, tarifes, etc.

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

Hi haurà un canal preferent per atendre peticions urgents



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AQ49 2FUM QTJ9 TZAR

Plec prescripcions tècniques - SEFYCU 165170

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 2 de 10



SIGNAT PER

Alfred Mont de Rojás
Tècnic informàtic
6/11/2025



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 187778D

1.1.7 Facturació

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

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

1.1.8 Actitud proactiva

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

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

1.1.9 Serveis a contractar

L'adjudicatari proporcionarà les línies mòbils detallades a l'annex 1 d'aquest plec, i assignarà les tarifes que proposi que, com a mínim inclouran el que està detallat

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

- Pla privat de numeració corporativa
- Sistema multisim per tal que un usuari utilitzi la seva línia en diversos dispositius
- Sistema eSIM en el cas que es sol·liciti
- Requeriments de seguretat per a les línies mòbils (ex. xifratge de dades, protecció contra robatori de SIM)
- Compatibilitat amb dispositius Apple/Android existents a l'Ajuntament.
- Nivell de cobertura 100% a tot el municipi i un mínim del 95% a tot Catalunya.
- Bústia de veu gratuïta
- Desviament de trucades
- Trucada en espera
- Retenció de trucades
- Agenda
- Roaming
- Missatges SMS
- Enviament i recepció de correu electrònic



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AQ49 2FUM QTJ9 TZAR

Plec prescripcions tècniques - SEFYCU 165170

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 3 de 10



SIGNAT PER

Alfred Mont de Rojás
Tècnic informàtic
6/11/2025



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 187778D

- Règim tarifari especial per a trucades corporatives
- Definició de perfils i grups d'usuaris
- Possibilitat de restringir serveis, consums i tipologia de trucades en l'àmbit corporatiu, per grups o individualment
- Llistes blanques / negres
- Marcació abreujada
- Gestió de la xarxa corporativa via web

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

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

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

1.10 Termini d'implantació

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

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

1.1.11 Documentació a presentar

Mapa de cobertura de la companyia
Principals Funcionalitats de la xarxa corporativa
Principals funcionalitats de la plataforma de gestió
Qualsevol altra que el licitador cregui oportú i aporti valor al contracte
Preus unitaris de les tarifes proposades
Preus unitaris de qualsevol altre element que pugui tenir efecte a l'import facturat



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AQ49 2FUM QTJ9 TZAR

Plec prescripcions tècniques - SEFYCU 165170

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 4 de 10



SIGNAT PER

Alfred Mont de Rojás
Tècnic informàtic
6/11/2025



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 187778D

LOT 2 – Telefonia fixa IP

2.1 Serveis a prestar. L'adjudicatari prestarà els següents serveis

2.1 Centraleta de telefonia IP al núvol

Els licitadors hauran d'especificar el model de centraleta virtual que ofereixen, que com a mínim haurà de disposar d'aquestes característiques:

- Compatible amb telèfons IP GrandStream GRP2604
- Compatible amb algun softphone gratuït
- Ha de permetre configuracions als administradors de l'ajuntament, a nivell de rutes entrants, ring groups, condicions de temps, locucions, menús d'opcions, bústies de veu, desviament de trucades i definició de números curts
- Accessible a través d'internet sense cap instal·lació als servidors corporatius
- Eines de seguretat integrades, a nivell de filtratge d'IPs i llistes negres i blanques
- Eines de reporting avançades
- Extensions configurables a diversos dispositius
- Escalable i ampliable

L'Ajuntament tindrà autonomia de gestió de la centraleta i podrà donar d'alta i baixa qualsevol element subjecte a configuració (extensions, rutes, grups de trucades, etc.). Si algun d'aquests elements implica canvis en el cost o en la facturació, s'haurà de detallar a l'oferta econòmica el preu unitari corresponent

2.2 Trucades a dispositius

Des de la centraleta IP s'hauran de poder realitzar trucades telefòniques entre extensions corporatives sense cost . A la resta de destinataris es realitzaran trucades IP al preu establert a la proposta. La volumetria de consum estimat està detallada a l'annex 2 d'aquest Plec

També s'hauran de poder realitzar trucades als dispositius mòbils de l'Ajuntament a partir de l'extensió curta de cada línia

2.3 Números d'entrada

El licitador haurà de realitzar la portabilitat al seu sistema dels diferents números d'entrada, que seran proporcionats a l'adjudicatari a la primera reunió de treball



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AQ49 2FUM QTJ9 TZAR

Plec prescripcions tècniques - SEFYCU 165170

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 5 de 10



SIGNAT PER

Alfred Mont de Rojás
Tècnic informàtic
6/11/2025



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 187778D

L'Ajuntament podrà sol·licitar altes i baixes de números durant l'execució del contracte i només es facturaran els actius cada mes.

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

El licitador haurà d'oferir suport tècnic a la resolució d'incidències i una bossa mínima de 10 hores anuals pel suport a noves configuracions

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

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

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

2.5 Control del consum

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

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

2.6 Mecanismes de seguretat i privadesa

La centraleta disposar de **mecanismes de seguretat i privadesa**, com:

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

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

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

2.7 Pla de contingència



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AQ49 2FUM QTJ9 TZAR

Plec prescripcions tècniques - SEFYCU 165170

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 6 de 10



SIGNAT PER

Alfred Mont de Rojás
Tècnic informàtic
6/11/2025



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 187778D

El licitador haurà d'especificar els plans de contingència que activarà en el cas de caiguda del servei, ja sigui per causes atribuïbles a la centraleta com per pèrdua de la connectivitat amb alguna seu corporativa, amb l'objectiu que els serveis més crítics no quedin mai sense rebre trucades

2.8 Migració

El licitador haurà de realitzar la mateixa configuració actual a la nova centraleta, pels mitjans que consideri més oportuns i haurà de migrar tots els números (ddi) als seus canals d'entrada

A la seva oferta, exposarà els mecanismes proposats per fer la migració, reduint al mínim possible els talls de servei i períodes d'inactivitat

2.9 Facturació

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

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

2.10 Actitud proactiva

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

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

2.11 Termini d'implantació

Dins dels 5 dies naturals posteriors a la formalització del contracte, l'operador haurà d'establir contacte comercial amb l'Ajuntament i presentar una proposta d'implantació dels serveis.

2.12 Documentació a presentar

Principals funcionalitats de la centraleta proposada, fent incís als criteris avaluable



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AQ49 2FUM QTJ9 TZAR

Plec prescripcions tècniques - SEFYCU 165170

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 7 de 10



SIGNAT PER

Alfred Mont de Rojás
Tècnic informàtic
6/11/2025



**Ajuntament de
Torroella de Montgrí**

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 187778D

Pla de migració o de posta en marxa

Detall dels canals de suport i incidències

Mesures de seguretat i plans de contingència

Preus unitaris dels serveis que s'informen a l'Annex 2

Preus unitaris de qualsevol altre element que pugui tenir efectes al cost del servei

Número d'hores anuals ofertes de suport



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AQ49 2FUM QTJ9 TZAR

Plec prescripcions tècniques - SEFYCU 165170

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 8 de 10



SIGNAT PER

Alfred Mont de Rojás
Tècnic informàtic
6/11/2025



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 187778D

ANNEX 1 – Números de línies inicials de telefonia mòbil i tipologies

Descripció	Característiques	Quantitat
Veu	Trucades il·limitades a fixes i mòbils nacionals Sense dades	23
Ús bàsic	Trucades il·limitades a fixes i mòbils nacionals 5 Gb mensuals	68
Ús intensiu	Trucades il·limitades a fixes i mòbils nacionals 10 Gb mensuals	15
M2M	100 mb dades mensuals	30
Internet intensiu	400 Gb dades mensuals	7
Internet IP fixa	400 Gb dades mensuals IP fixa	4



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AQ49 2FUM QTJ9 TZAR

Plec prescripcions tècniques - SEFYCU 165170

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 9 de 10



SIGNAT PER

Alfred Mont de Rojás
Tècnic informàtic
6/11/2025



**Ajuntament de
Torroella de Montgrí**

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 187778D

ANNEX 2 - Volumetria i consums estimats de telefonia IP

Centraleta actual: IssabelPBX 2.2

Número de DDIS: 34

Número d'extensions : 150

Consum mensual estimat

Tipus	Nº trucades mensuals	Minuts totals
Fixes nacionals	1.000	3.000
Mòbils nacionals	3.000	6.000
Números 902	10	25



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AQ49 2FUM QTJ9 TZAR

Plec prescripcions tècniques - SEFYCU 165170

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 10 de 10