PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEI DE TELEFONIA DE L'AJUNTAMENT D'ARBÚCIES

AJUNTAMENT D'ARBÚCIES

CONTINGUT

1. OBJECTE I ABAST DEL SERVEI 3
   1.1. Objecte del contracte 3
   1.2. Abast de la prestació i serveis inclosos 3
   1.3. Serveis expressament exclosos 3
2. SERVEIS OBJECTE DE LA PRESTACIÓ I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES 3
   2.1. Servei de telefonia mòbil: veu i dades 3
      2.1.1. Bossa globals mensuals i compartides de veu i dades 4
      2.1.2. Manteniment de la numeració 5
      2.1.3. Disponibilitat de SIM física i eSIM 5
      2.1.4. IP pública fixe 6
      2.1.5. Servei de veu sobre Wi-Fi (VoWiFi) 6
   2.2. Telefonia amb ubicació fixa i numeració municipal 6
   2.3. Pla de numeració curta corporativa 7
   2.4. Fax electrònic 7
   2.5. Terminals i dispositius 7
      2.5.1. Renovació de terminals inicial 8
      2.5.2. Renovació de terminals durant el contracte 8
      2.5.3. Servei de reparació o substitució de terminals 9
3. REQUERIMENTS TÈCNICS I QUALITAT DEL SERVEI 9
   3.1. Cobertura i qualitat de xarxa 9
   3.2. Funcionalitats de telefonia i centraleta 10
      3.2.1. Funcionalitats bàsiques de telefonia 11
      3.2.2. Centraleta virtual i plataforma de gestió 11
      3.2.3. Funcionalitats d'operadora automàtica (IVR) 12
   3.3. Atenció tècnica i gestió d'incidències 12
      3.3.1. Atenció personalitzada 12
      3.3.2. Persona interlocutora de referència 13
      3.3.3. Registre i seguiment d'incidències 13
   3.4. Nivells de servei (SLA) 13
      3.4.1. Implantació del servei 13
      3.4.2. Continuïtat i interrupcions del servei 13
      3.4.3. Gestió d'incidències 14
      3.4.4. Gestió de peticions 14
      3.4.5. Manteniments programats 15
4. MIGRACIÓ, PORTABILITAT I TRANSICIÓ 15
   4.1. Pla de transició i implantació 15
   4.2. Portabilitat de numeracions 16
   4.3. Continuïtat del servei durant la transició 17
5. GESTIÓ I FACTURACIÓ DEL SERVEI 18
   5.1. Plataforma de gestió 18
   5.2. Facturació i informació de consum 18

1. OBJECTE I ABAST DEL SERVEI

1.1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació integral dels serveis de telefonia de l'Ajuntament d'Arbúcies, mitjançant tecnologia mòbil, per a les comunicacions de veu i dades, tant per als serveis amb ubicació mòbil com per als serveis amb ubicació fixa, d'acord amb les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

1.2. Abast de la prestació i serveis inclosos

La prestació comprèn tots els elements necessaris per al funcionament integral dels serveis de telefonia objecte del contracte, incloent-hi els serveis de comunicacions, les línies i numeracions associades, els terminals mòbils i els terminals amb ubicació fixa que siguin necessaris, així com les funcionalitats i serveis complementaris requerits en aquest plec (centraleta, gestió, manteniment i atenció d'incidències, suport tècnic, accés a la plataforma de control i gestió dels serveis...).

S'entenen incloses en la prestació totes aquelles actuacions, configuracions o tasques tècniques accessòries que, no estant expressament detallades, siguin necessàries per a la correcta, continuada i plena execució del servei de telefonia municipal.

1.3. Serveis expressament exclosos

Queda expressament exclosa de l'objecte del contracte la prestació del servei d'accés a Internet mitjançant fibra òptica i altres connexions físiques d'accés a Internet per a les seus municipals de la corporació, el subministrament, instal·lació o manteniment de xarxes de cablejat estructurat, equipament LAN/WLAN, serveis en el núvol (Cloud/CPD), ciberseguretat o qualsevol altre servei o infraestructura TIC, i en general qualsevol altre servei, equipament o funcionalitat de telecomunicacions o informàtica que no estigui expressament definit i detallat en aquest plec

Aquestes prestacions excloses podran ser objecte de contractació independent mitjançant altres expedients de contractació.

2. SERVEIS OBJECTE DE LA PRESTACIÓ I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

2.1. Servei de telefonia mòbil: veu i dades

L'adjudicatari haurà de prestar el servei de telefonia mòbil de veu i dades per a les línies de l'Ajuntament d'Arbúcies, mitjançant una xarxa de comunicacions mòbils utilitzant les tecnologies necessàries per garantir la prestació del servei durant tota la vigència del contracte, incloent com a mínim 4G/LTE i 5G i les tecnologies successores que siguin

necessàries i que garanteixi els nivells de cobertura, qualitat i disponibilitat establerts en aquest plec.

2.1.1. Bossa globals mensuals i compartides de veu i dades

El servei es regirà per un model de bosses globals mensuals i compartides tant per a la veu com per a les dades:

- **Bosses globals de veu:** les bosses de veu seran globals i compartides entre totes les línies amb servei de veu, tant les de perfil exclusivament de veu com les de perfil de veu i dades. El consum de veu en itinerància dins de la Unió Europea (roaming Zona 1) estarà inclòs en aquesta mateixa bossa.
- **Bossa global de dades:** la bossa de dades serà global i compartida exclusivament entre les línies que disposin d'aquest servei, incloses les línies de només dades. El consum de dades en itinerància dins de la Unió Europea (roaming Zona 1) estarà inclòs en aquesta mateixa bossa.
- **Absència de límits individuals:** en cap cas els volums indicats en aquest apartat constituiran una assignació, franquícia o límit individual de consum per línia. El consum individual d'una línia no generarà cap sobrecost ni limitació derivada del seu consum mentre el consum agregat de la corporació es mantingui dins de la bossa global corresponent.
- **Absència de costos d'establiment:** no s'aplicarà cap cost d'establiment per les trucades incloses en les bosses globals de veu, amb independència del nombre de trucades efectuades. Igualment, no s'aplicarà cap cost per l'establiment o inici de les connexions de dades incloses en la bossa global de dades.
- **Càlcul i dimensionament:** les bosses globals s'han dimensionat a partir del màxim consum mensual real registrat durant el període dels 12 últims mesos (agost 2025 – agost 2026), incrementat en un 20 % i arrodonit a l'alça.

A efectes de dimensionament del servei i preparació de les ofertes, s'estableixen les bosses globals mensuals de referència següents.

Tipologia de servei	Consum màxim mensual real (minuts)	Marge creixement 20% (minuts)	Bossa global mensual (minuts)	Núm. De línies de referència	*Capacitat de referència per línia* (minuts)*
Trucades a numeracions **mòbils** (inclou roaming UE)	176.283	211.539	215.000	163	***1.319***
Trucades a numeracions **fixes** (inclou roaming UE)	88.097	105.716	110.000	163	***675***
Comunicacions internes corporatives	238.272	285.926	290.000	163	***1.779***
Trucades a numeracions 90x	487	584	600	163	***4***
Trucades a numeracions 902	1.950	2.340	2.500	163	***15***
Altres numeracions especials (012)	3.455	4.146	4.200	163	***26***
SMS (inclou roaming UE)	234 SMS	280 SMS	300 SMS	163	**2 SMS**
Dades mòbils (inclou roaming UE)	123 GB	148 GB	150 GB	30	***5 GB***

** La capacitat de referència per línia resulta de dividir la bossa global mensual entre el nombre de línies de referència. Aquest valor s'utilitza per al **dimensionament econòmic de les ofertes** i, durant l'execució del contracte, per al càlcul dels **eventuals excessos de consum** segons es determina al PCAP. En cap cas no constitueix un volum individual assignat a cada línia.*

Les bosses globals s'ajustaran proporcionalment, tant a l'alça com a la baixa, en funció de les altes i baixes de línies que l'Ajuntament sol·liciti durant la vigència del contracte, d'acord amb les necessitats del servei.

Cada línia computarà en les bosses corresponents als serveis que tingui contractats: les línies amb servei de veu computaran en la bossa global de veu i les línies amb servei de dades, en la bossa global de dades. Les línies que disposin d'ambdós serveis computaran en ambdues bosses.

Les altes i baixes seran les que resultin de les necessitats ordinàries del servei (canvis organitzatius, incorporacions o baixes de personal, reassignacions, etc.) i es formalitzaran puntualment a petició de l'Ajuntament.

Les línies amb servei de veu i dades es facturaran mitjançant un únic preu unitari per línia, d'acord amb el model d'oferta econòmica del PCAP. Les numeracions de tarificació especial o serveis *premium* no inclosos en les bosses quedaran bloquejades per defecte, llevat d'autorització expressa. Igualment, el roaming fora de la zona inclosa quedarà subjecte als preus unitaris oferts i bloquejat per defecte si l'Ajuntament no n'autoritza l'activació.

La fórmula de càlcul, la determinació del preu del servei i la facturació d'eventuals excessos de consum (punt 5.3) s'establirà al PCAP.

2.1.2. Manteniment de la numeració

L'adjudicatari haurà de garantir el manteniment de les numeracions mòbils actuals de l'Ajuntament, sense modificació dels números assignats a les línies existents, així com la seva continuïtat durant tota la vigència del contracte.

En cas que l'adjudicació comporti un canvi d'operador i sigui necessària la portabilitat i migració de les línies, l'Ajuntament facilitarà a l'adjudicatari la relació actualitzada entre els números de línia (numeració llarga) i les extensions de numeració curta corporativa associades (punt 2.3 del present PCT), amb la finalitat que aquesta informació pugui ser incorporada al pla de portabilitat i migració (punt 4 del present PCT) i permeti una correcta planificació i execució de les actuacions necessàries.

2.1.3. Disponibilitat de SIM física i eSIM

El servei haurà de permetre l'ús de SIM física o eSIM, segons les necessitats de l'Ajuntament, sense cost addicional.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament un estoc de targetes SIM físiques i de perfils eSIM suficient sense dependre de l'enviament de material per a cada gestió. Aquest estoc es reposarà a sol·licitud de l'Ajuntament, també sense cost addicional.

2.1.4. IP pública fixe

El servei haurà de permetre, per a les línies que disposin de servei de dades, la contractació i assignació d'una adreça IP pública fixa, quan així ho requereixi l'Ajuntament. Aquesta funcionalitat podrà sol·licitar-se per a les línies que l'Ajuntament determini durant la vigència del contracte.

La cost del servei s'establirà en el model d'oferta econòmica del PCAP.

2.1.5. Servei de veu sobre Wi-Fi (VoWiFi)

L'adjudicatari haurà de disposar de la funcionalitat de veu sobre Wi-Fi (VoWiFi) integrada en el servei de telefonia mòbil objecte del contracte sense cost afegit.

La funcionalitat haurà d'estar disponible i preactivada per a totes les línies mòbils, de manera que l'Ajuntament pugui activar-la directament, quan ho consideri necessari, en els terminals compatibles que determini, sense cap actuació prèvia de l'adjudicatari sobre la línia.

Un cop activada en un terminal compatible i connectat a una xarxa Wi-Fi amb accés a Internet, haurà de permetre la realització i recepció de trucades de veu a través de la xarxa Wi-Fi, mantenint la numeració i les funcionalitats de telefonia associades a la línia, sempre que sigui tècnicament possible.

L'Ajuntament serà responsable dels terminals compatibles i de la connectivitat Wi-Fi necessària. L'adjudicatari serà responsable de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament de la funcionalitat en les línies contractades.

La funcionalitat estarà inclosa en el servei contractat i no requerirà la contractació d'un servei addicional específic per a les línies.

2.2. Telefonia amb ubicació fixa i numeració municipal

Dins del servei de telefonia mòbil, l'Ajuntament disposa de línies associades a ubicacions físiques municipals, algunes de les quals tenen numeració geogràfica (972). L'adjudicatari haurà de garantir el manteniment de totes les numeracions actuals (mòbils i geogràfiques) i la seva correcta associació a les ubicacions municipals corresponents.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de permetre i gestionar les noves altes de línies de telefonia fixa amb numeració geogràfica 972, quan siguin requerides per l'Ajuntament, garantint-ne l'assignació, activació i correcta associació a la ubicació municipal corresponent.

Les modalitats de servei i els preus unitaris d'aquestes línies es determinaran d'acord amb el model d'oferta econòmica del PCAP.

La relació actual de numeracions i ubicacions municipals és la següent:

Número	Servei	Adreça
972861020	CEM Can Delfí	Carrer Prat de Can Delfí, 17401 Arbúcies, Girona
972908011	Policia Local	Carrer del Castell, 92, 17401 Arbúcies, Girona
972861802	Can Pons	Ctra. de Santa Fe, 42, 17401 Arbúcies, Girona
972162477	Of. Turisme	Carrer Major, 6, 17401 Arbúcies, Girona
972860004	Llar Infants	Passeig Dr. Carulla, núm. 1, 17401 Arbúcies, Girona
972178450	Deixalleria	Paratge Cal Gall, 17401 Arbúcies, Girona
972860001	Ajuntament	Plaça 1 d'octubre, núm. 1, 17401, 17401 Arbúcies, Girona
972860421	Biblioteca	Carrer Pont, 2, 17401 Arbúcies, Girona
972860908	MEMGA	Carrer Major, 6, 17401 Arbúcies, Girona
972861418	CFA	Carrer Major, 2, 17401 Arbúcies, Girona
972102100	Fax Policia	-
972861212	Fax Ajuntament	-
972162643	Jutjat de Pau	Plaça 1 d'octubre, núm. 1, 17401, 17401 Arbúcies, Girona
972860689	Escola de música	Carrer Pont, 2, 17401 Arbúcies, Girona

2.3. Pla de numeració curta corporativa

L'Ajuntament disposa d'un sistema de numeració curta corporativa que permet la comunicació interna entre les diferents línies mitjançant extensions de quatre dígits.

L'adjudicatari haurà de mantenir aquest sistema de numeració curta durant tota la vigència del contracte, garantint que les línies i extensions actuals continuïn disposant de la seva numeració interna de quatre dígits.

Així mateix, s'hauran de mantenir els mateixos codis i extensions actualment assignats a les línies municipals, sense modificacions derivades del canvi d'operador o de la migració del servei, llevat que l'Ajuntament sol·liciti expressament la seva modificació.

2.4. Fax electrònic

L'Ajuntament disposa actualment de dos serveis de fax per Internet, associats a numeracions fixes, que permeten la recepció de faxos mitjançant el seu lliurament en un compte de correu electrònic i l'enviament de faxos mitjançant el mateix sistema.

L'adjudicatari haurà de mantenir els dos serveis durant tota la vigència del contracte, conservant les numeracions de fax existents i garantint, com a mínim, les funcionalitats actuals de recepció de faxos per correu electrònic i enviament de faxos mitjançant correu electrònic.

La configuració concreta dels comptes de correu i del mecanisme d'enviament i recepció s'establirà amb l'Ajuntament durant la implantació del servei.

2.5. Terminals i dispositius

2.5.1. Renovació de terminals inicial

Els terminals actualment en ús a l'Ajuntament es podran mantenir a l'inici del contracte, sense que l'adjudicatari estigui obligat a substituir-los. Els terminals actuals es troben alliberats i podran continuar utilitzant-se amb el servei contractat.

En cas que l'adjudicatari sigui diferent de l'operador anterior, la continuïtat d'ús d'aquests terminals no podrà generar cap interrupció ni afectació del servei durant el procés de migració i portabilitat. Aquest aspecte, inclosa la substitució física de les targetes SIM o l'activació d'eSIM, haurà de preveure's expressament en el Pla de transició i implantació, amb una planificació detallada que garanteixi que el canvi de SIM/eSIM es realitzi de forma ordenada, amb el mínim impacte possible i sense deixar cap línia sense servei.

En el supòsit que l'adjudicatari decideixi substituir de manera voluntària o acordada algun d'aquests terminals a l'inici del contracte, aquesta substitució inicial serà completament independent i anirà a càrrec de l'adjudicatari, de manera que no suposarà cap mena de descompte, afectació ni consum de la bossa de punts regulada a l'apartat 2.5.2 d'aquest plec. En aquest cas, els dispositius hauran de complir obligatòriament amb els següents requisits:

- Disposar de la característica tècnica "Servei de veu sobre Wi-Fi (VoWiFi)", tal com s'estableix al punt 2.1.5 d'aquest plec.
- Tenir disponible l'idioma català en el sistema operatiu i la interfície d'usuari.
- Per a aquells llocs de treball municipals que ho requereixin per la seva operativa, hauran de ser dispositius amb aparença de telèfon fix de sobretaula (amb teclat físic, auricular de mà, etc.).

2.5.2. Renovació de terminals durant el contracte

A l'inici del contracte, l'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament una bossa inicial de 3.000 punts destinada a la renovació dels terminals que l'Ajuntament consideri oportú substituir. Aquesta bossa inicial és totalment independent de la situació dels terminals actuals i de la seva possible substitució inicial.

Durant cada anualitat de vigència del contracte, inclòs el primer any i les possibles pròrrogues, l'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament una bossa addicional de 4.000 punts per a la renovació de terminals. L'Ajuntament determinarà els terminals que vulgui renovar en funció de les seves necessitats.

Els punts no constitueixen un import econòmic ni podran ser objecte de compensació econòmica. Els punts no utilitzats a la finalització del contracte caducaran sense generar cap dret de reemborsament.

La periodicitat amb què es posaran a disposició els punts (mensual, trimestral, semestral, anual o per la totalitat del contracte) es podrà establir de mutu acord entre les parts, en

funció de les necessitats de gestió. En qualsevol cas, els punts mantindran la seva vigència fins a la finalització del contracte.

El nombre de punts necessari per a cada terminal es determinarà en el moment de la sol·licitud d'acord amb un catàleg actualitzat de terminals amb equivalència de punts, que l'adjudicatari haurà de mantenir publicat en tot moment. L'equivalència serà d'un punt per cada euro de valor de mercat del terminal. Aquest valor serà variable al llarg de la vigència del contracte i s'actualitzarà en funció dels preus de mercat vigents en el moment de cada renovació.

Aquest catàleg de terminals haurà d'incloure necessàriament tant terminals de telefonia mòbil com terminals de tipus fix de sobretaula amb aparença tradicional (teclat físic, auricular, etc.). Addicionalment, podrà incloure també altres tipus de dispositius o accessoris complementaris.

2.5.3. Servei de reparació o substitució de terminals

L'adjudicatari prestarà, sense cost addicional per a l'Ajuntament, un servei de reparació o substitució dels terminals mòbils que hagi subministrat, ja sigui en el marc d'aquest contracte (terminals obtinguts mitjançant les bosses de punts de renovació), o amb anterioritat, quan l'adjudicatari sigui el mateix operador que venia prestant el servei i els terminals continuïn utilitzant-se amb el nou contracte.

El servei cobreix les avaries o els danys accidentals que impedeixin o dificultin el funcionament normal del terminal (caigudes, cops, trencament de pantalla o altres danys fortuïts derivats de l'ús ordinari).

Inclourà la reparació del terminal o, quan aquesta no sigui tècnicament possible o no resulti adequada, la seva substitució per un terminal d'una gamma equivalent.

La cobertura per danys accidentals estarà limitada a un màxim de 12 actuacions anuals per al conjunt de terminals coberts. Aquest límit no serà aplicable a les avaries derivades d'un mal funcionament no imputable a l'ús o manipulació del terminal.

L'adjudicatari haurà d'informar l'Ajuntament de les actuacions de reparació o substitució realitzades i del terminal afectat.

Els terminals que l'Ajuntament ja disposi a l'inici del contracte i que no hagin estat subministrats per l'adjudicatari (és a dir, si hi ha hagi canvi d'operador) no estaran coberts per aquest servei.

3. REQUERIMENTS TÈCNICS I QUALITAT DEL SERVEI

3.1. Cobertura i qualitat de xarxa

L'adjudicatari haurà de garantir, durant tota la vigència del contracte, una cobertura de xarxa mòbil suficient i adequada per a la correcta prestació dels serveis de veu i dades objecte del contracte, tant en espais interiors com exteriors de les dependències i espais municipals on s'utilitzin les línies contractades.

A efectes de verificació, es consideraran ubicacions de referència les següents dependències i espais municipals:

Servei	**Adreça**
Ajuntament	Plaça 1 d'octubre, núm. 1, 17401, 17401 Arbúcies, Girona
CEM Can Delfí	Carrer Prat de Can Delfí, 17401 Arbúcies, Girona
Policia Local	Carrer del Castell, 92, 17401 Arbúcies, Girona
Can Pons	Ctra. de Santa Fe, 42, 17401 Arbúcies, Girona
Museu // Of. Turisme	Carrer Major, 6, 17401 Arbúcies, Girona
Llar Infants	Passeig Dr. Carulla, núm. 1, 17401 Arbúcies, Girona
Deixalleria	Paratge Cal Gall, 17401 Arbúcies, Girona
Biblioteca	Carrer Pont, 2, 17401 Arbúcies, Girona
Brigada	Camí del Molí, s/n, 17401 Arbúcies, Girona
Protecció Civil	Polígon Industrial, Carrer Cal Xic, S/N, 17401 Arbúcies, Girona
Naus Ayats	Carrer Francesc Camprodon, 108, 17401 Arbúcies, Girona

La xarxa haurà de proporcionar una qualitat adequada de les comunicacions i disposar de capacitat suficient per absorbir les línies i els volums de consum previstos, sense degradacions del servei.

Durant el termini d'implantació del servei, i sempre que sigui necessari durant la vigència del contracte, l'Ajuntament podrà comprovar el funcionament efectiu dels serveis de veu i dades a les ubicacions de referència, tant en espais interiors com exteriors. La presentació de mapes de cobertura o de documentació tècnica de caràcter teòric no eximirà l'adjudicatari de l'obligació de garantir la prestació efectiva del servei ni constituirà, per si mateixa, acreditació suficient del compliment d'aquesta obligació.

En cas que, en qualsevol moment de la vigència del contracte, es detectin mancances de cobertura o de qualitat que impedeixin o dificultin el funcionament normal dels serveis en alguna de les ubicacions de referència, l'adjudicatari haurà de proposar i desplegar una solució tècnica adequada, assumint-ne el cost quan sigui necessària per garantir els nivells exigits, sempre que sigui tècnicament viable i legalment autoritzable. Aquestes actuacions es realitzaran en coordinació amb l'Ajuntament i, quan sigui necessari, amb la seva autorització prèvia.

La manca persistent de cobertura o de qualitat que impedeixi el funcionament normal dels serveis constituirà un incompliment de les obligacions del contractista. La seva consideració com a incompliment greu i les conseqüències que se'n puguin derivar es determinaran d'acord amb el règim de penalitzacions, els nivells de servei i, si escau, les causes de resolució del contracte establerts en els documents contractuals.

3.2. Funcionalitats de telefonia i centraleta

El servei haurà d'incloure les funcionalitats de telefonia i centraleta necessàries per a la gestió de les comunicacions de l'Ajuntament. Les funcionalitats descrites en aquest apartat constitueixen els requisits mínims obligatoris del servei, sense perjudici d'altres funcionalitats addicionals que pugui oferir la solució proposada.

3.2.1. Funcionalitats bàsiques de telefonia

Les línies i serveis de telefonia hauran de disposar, com a mínim, de les funcionalitats següents:

- Identificació de les trucades entrants.
- Servei de contestador.
- Identificació de les trucades rebudes en el servei de contestador.
- Desviament de trucades.
- Trucada en espera.
- Retenció i recuperació de trucades.
- Transferència de trucades.

3.2.2. Centraleta virtual i plataforma de gestió

El servei de centraleta haurà de permetre, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Gestió de les cues de trucades entrants.
- Gestió dels agents que operin sobre la centraleta.
- Gestió de l'operació de captura de trucades.
- Configuració i gestió de grups de salt, de manera que les trucades entrants es puguin distribuir entre les línies o extensions que formin part del grup.
- Configuració del número de capçalera que es presentarà en les trucades sortints.
- Càrrega, configuració i gestió de locucions personalitzades.
- Gravació de trucades: la solució haurà de permetre, si l'Ajuntament ho requereix durant la vigència del contracte, l'activació del servei de gravació de trucades (automàtica o sota demanda) per a les línies, extensions, cues o grups que es determinin. La funcionalitat haurà de ser gestionable mitjançant la plataforma web de gestió o una eina integrada amb aquesta, i permetre la configuració de les locucions o avisos associats a la gravació. La disponibilitat d'aquesta funcionalitat no implica la seva activació ni utilització des de l'inici del contracte. En cas que l'activació comporti un cost addicional, aquest haurà de ser informat prèviament a l'Ajuntament i s'aplicarà d'acord amb els preus unitaris oferts o, si no s'han ofert, mitjançant la corresponent modificació o contractació complementària.

La centraleta haurà de disposar d'una plataforma web de gestió que permeti a l'Ajuntament administrar directament les funcionalitats del servei, sense necessitat de sol·licitar al proveïdor la realització de les operacions ordinàries de configuració.

La plataforma haurà de permetre, com a mínim, la gestió de les extensions, grups, agents, cues de trucades, locucions i configuracions de la centraleta incloses en aquest apartat.

3.2.3. Funcionalitats d'operadora automàtica (IVR)

El servei haurà d'incloure una operadora automàtica que permeti, com a mínim:

- Configuració i reproducció de locucions personalitzades.
- Configuració d'un menú d'opcions per a la gestió de les trucades entrants.
- Accés directe a extensions internes mitjançant les opcions del menú.
- Configuració i gestió de grups d'extensions, de manera que les trucades dirigides al grup es puguin distribuir entre les extensions que en formin part.
- Configuració del número de capçalera que es presentarà en les trucades sortints.
- Configuració de la presentació de numeracions fixes municipals com a número de capçalera en les trucades sortints, quan així ho determini l'Ajuntament.
- Configuració d'horaris d'atenció i de comportaments diferenciats de l'operadora fora de l'horari d'atenció.
- Configuració de calendaris de festius i dies no laborables, amb possibilitat d'associar-hi locucions o comportaments específics.

Les funcionalitats de l'operadora automàtica hauran de poder ser administrades mitjançant la plataforma web de gestió del servei.

3.3. Atenció tècnica i gestió d'incidències

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema d'atenció i suport que permeti a l'Ajuntament gestionar les consultes, peticions, configuracions i incidències dels serveis objecte del contracte. L'atenció s'haurà de prestar en llengua catalana.

3.3.1. Atenció personalitzada

L'atenció personalitzada s'estructurarà, com a mínim, en els nivells següents:

- **Atenció per a gestions ordinàries:** Canal d'atenció personalitzada per a la tramitació i consulta d'altes, baixes i modificacions de línies i serveis, canvis de configuració, gestions de numeració i altres operacions ordinàries del servei.
- **Atenció comercial:** Canal d'atenció personalitzada per a les qüestions comercials i contractuals, incloent-hi consultes sobre serveis, condicions econòmiques, pressupostos de serveis addicionals i altres aspectes derivats de la relació contractual.
- **Atenció tècnica i gestió d'incidències:** Servei d'atenció tècnica especialitzada per a la resolució d'incidències i qüestions tècniques avançades

L'adjudicatari garantirà la correcta canalització de les peticions entre els diferents nivells d'atenció, sense que l'Ajuntament hagi d'identificar ni coordinar internament els equips o departaments de l'adjudicatari.

3.3.2. Persona interlocutora de referència

L'adjudicatari designarà una persona responsable del servei com a interlocutor de referència de l'Ajuntament, i en comunicarà el nom i cognoms, telèfon i adreça de correu electrònic abans de l'inici de la prestació del servei. Aquesta persona actuarà com a punt de contacte per a la coordinació general del servei i el seguiment de les gestions o incidències que ho requereixin.

Qualsevol canvi d'interlocutor s'haurà de comunicar prèviament a l'Ajuntament, facilitant les dades actualitzades del nou responsable.

3.3.3. Registre i seguiment d'incidències

Totes les incidències comunicades per l'Ajuntament quedaran registrades amb un número o codi de referència que en permeti el seguiment. L'adjudicatari proporcionarà informació sobre l'estat de les incidències i en mantindrà el seguiment fins a la seva resolució i tancament. Quan una incidència requereixi l'actuació de diferents equips o departaments, serà responsabilitat de l'adjudicatari coordinar les actuacions necessàries.

Els canals d'atenció, els horaris de disponibilitat i els temps màxims de resposta i resolució es determinaran d'acord amb els nivells de servei establerts a l'apartat 3.4.

3.4. Nivells de servei (SLA)

L'adjudicatari haurà de garantir els nivells de servei establerts en aquest apartat durant tota la vigència del contracte. Aquests nivells constitueixen els compromisos mínims exigibles.

L'incompliment dels nivells de servei establerts en aquest apartat, així com de qualsevol altra obligació tècnica continguda en aquest plec, estarà subjecte al règim de penalitzacions previst al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

3.4.1. Implantació del servei

La implantació i posada en funcionament dels serveis s'haurà de completar dins dels terminis establerts en aquest plec i en l'oferta de l'adjudicatari. Aquest termini inclourà l'activació, configuració, portabilitat de la numeració, proves i posada en servei de les línies i funcionalitats contractades.

3.4.2. Continuïtat i interrupcions del servei

L'adjudicatari garantirà la disponibilitat i continuïtat dels serveis, minimitzant les interrupcions i actuant amb celeritat en cas d'incidència.

No es consideraran, a efectes del compliment dels nivells de servei, les interrupcions derivades de:

- Manteniments programats i comunicats prèviament a l'Ajuntament.
- Actuacions sol·licitades per l'Ajuntament.
- Causes no imputables a l'adjudicatari.

3.4.3. Gestió d'incidències

Les incidències es classificaran segons la seva afectació:

- **Crítiques:** interrupció total o generalitzada del servei, o afectació que impedeixi el funcionament normal d'una part significativa de les línies o serveis.
- **Greus:** afectacions importants que comprometin el funcionament de diverses línies o funcionalitats, sense arribar a una interrupció generalitzada.
- **Ordinàries:** afectacions limitades a una o poques línies, extensions o funcionalitats que no comprometin de manera significativa el servei global.

Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució o restabliment
Crítica	1 hora	4 hores
Greu	4 hores	8 hores
Ordinària	1 dia laborable	3 dies laborables

El temps de resposta és el període comprès entre la comunicació de la incidència i l'inici de la seva anàlisi per part de l'adjudicatari, amb confirmació de la recepció i comunicació de la primera actuació.

El temps de resolució o restabliment és el període necessari per recuperar el funcionament normal del servei. Si la resolució definitiva no és possible dins d'aquest termini, l'adjudicatari haurà de restablir el servei mitjançant una solució provisional, sempre que sigui tècnicament viable, i continuar les actuacions necessàries fins a la resolució definitiva.

En les incidències crítiques i greus, l'adjudicatari informarà l'Ajuntament de l'evolució de les actuacions fins al restabliment del servei.

Els terminis quedaran suspesos quan la resolució depengui d'actuacions imputables a l'Ajuntament, de manteniments prèviament comunicats o de causes de força major.

L'incompliment dels temps màxims de resposta o de restabliment establerts en aquest apartat donarà lloc a l'aplicació de les penalitats previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

3.4.4. Gestió de peticions

Les peticions de canvi o modificació sobre serveis existents que no constitueixin una incidència ni comportin un cost addicional s'atendran dins dels terminis següents:

Tipus de petició	Temps màxim de resposta	Temps màxim d'execució
Petició ordinària	1 dia laborable	2 dies laborables
Petició que requereixi actuació tècnica	2 dies laborables	5 dies laborables

Si una petició requereix un termini superior per complexitat o per dependre d'actuacions de tercers, l'adjudicatari informarà l'Ajuntament del termini previst i de les actuacions necessàries.

3.4.5. Manteniments programats

Les actuacions de manteniment que puguin afectar la disponibilitat dels serveis s'hauran de comunicar prèviament a l'Ajuntament, indicant com a mínim la naturalesa de l'actuació, la data, l'horari previst i l'afectació estimada.

Sempre que sigui tècnicament possible, aquestes actuacions es realitzaran en horaris de menor impacte per al servei municipal.

4. MIGRACIÓ, PORTABILITAT I TRANSICIÓ

4.1. Pla de transició i implantació

En cas que l'adjudicatari sigui diferent de l'operador que prestava el servei fins a la data de formalització del contracte, haurà de garantir una transició ordenada i sense cap interrupció ni afectació significativa per als serveis municipals.

L'adjudicatari serà el responsable de gestionar i executar la totalitat dels tràmits necessaris per a la migració i posada en servei, amb la col·laboració de l'Ajuntament quan sigui necessària (facilitació d'informació, autoritzacions, accessos o documentació).

En aquest supòsit, en el termini màxim de 5 dies naturals des de la formalització del contracte presentarà a l'Ajuntament un Pla de transició i implantació, que haurà de ser validat expressament i per escrit abans de l'inici de qualsevol actuació de migració o portabilitat.

El Pla inclourà, com a mínim:

- Inventari exhaustiu i contrastat de totes les línies, numeracions (mòbils i geogràfiques), extensions de numeració curta, configuracions de centraleta, operadora automàtica (IVR), grups, cues, locucions, serveis de fax i resta de funcionalitats objecte de migració.
- Planificació detallada de les fases, amb dates concretes i fites intermèdies verificables.
- Metodologia i calendari de portabilitat de les numeracions.
- Planificació de la configuració i posada en servei de línies, terminals, SIM/eSIM i serveis associats.
- Planificació de la configuració completa de la centraleta, IVR i funcionalitats contractades.
- Pla de proves i criteris objectius d'acceptació.

- Mesures per garantir la continuïtat del servei durant la transició.
- Anàlisi de riscos i mesures de mitigació.
- Identificació nominativa dels responsables tècnics i operatius, amb canals de coordinació permanents amb l'Ajuntament (inclosos telèfon i correu de contacte 24/7 durant el període de migració).
- Procediment d'actuació davant d'incidències o desviacions del calendari, amb temps de resposta màxims.

L'Ajuntament disposarà d'un termini de 3 dies hàbils per validar el Pla o requerir-ne modificacions. Si l'adjudicatari no presenta el Pla en el termini establert, o no esmena les deficiències requerides en el termini que se li indiqui, l'Ajuntament podrà:

a) Suspendre l'inici de qualsevol actuació de migració
b) Aplicar les penalitzacions previstes al Plec de Clàusules Administratives Particulars
c) Rescindir el contracte per incompliment, amb aplicació de les indemnitzacions corresponents.

L'adjudicatari assumirà la coordinació amb l'operador sortint i amb tercers quan sigui necessària. Serà responsable dels retards que li siguin imputables, sens perjudici dels supòsits en què el retard sigui imputable a tercers i acrediti haver actuat amb la diligència deguda.

La implantació completa del servei haurà de finalitzar en un termini màxim de 30 dies naturals des de la formalització del contracte, d'acord amb el calendari aprovat. Aquest termini només podrà ampliar-se quan la demora sigui deguda a causes no imputables a l'adjudicatari i aquest acrediti haver actuat amb la diligència necessària per evitar-la o reduir-ne l'impacte. La manca de col·laboració de l'operador sortint no exonerarà l'adjudicatari quan aquest no acrediti haver realitzat en temps i forma totes les gestions necessàries per a la correcta coordinació i execució de la migració.

Abans de qualsevol actuació que pugui afectar el servei en producció, l'adjudicatari haurà de disposar de l'autorització expressa de l'Ajuntament. No podrà efectuar de manera unilateral cap baixa, desactivació o modificació dels serveis actuals. L'Ajuntament podrà requerir la modificació o reprogramació de les actuacions quan consideri que generen un risc innecessari, i l'adjudicatari s'hi haurà d'adaptar sense cost addicional.

Totes les actuacions de transició i implantació s'entendran incloses en l'objecte del contracte i no generaran cap cost addicional.

La migració no es considerarà finalitzada fins a la formalització de l'acta d'acceptació per part de l'Ajuntament.

En cas que l'adjudicatari sigui el mateix operador que ja prestava el servei, no serà exigible el Pla de transició i implantació previst en aquest apartat, sense perjudici de les obligacions de manteniment de la continuïtat del servei i de les configuracions existents i de qualsevol actualització o millora que derivi del contracte.

4.2. Portabilitat de numeracions

En cas que l'adjudicatari sigui diferent de l'operador que prestava el servei immediatament abans de la formalització del contracte, haurà de gestionar i executar la portabilitat de totes les numeracions objecte del contracte susceptibles de portabilitat (mòbils, geogràfiques i associades als serveis de fax), d'acord amb la normativa vigent i els procediments aplicables.

La portabilitat es realitzarà d'acord amb el calendari aprovat en el Pla de transició i implantació, amb la conformitat prèvia de l'Ajuntament quant a la planificació i la data d'execució. No es podrà sol·licitar ni executar cap portabilitat sense aquesta conformitat.

L'adjudicatari serà responsable de totes les gestions necessàries, inclosa la coordinació amb l'operador sortint, i de la correcta configuració dels serveis i funcionalitats associats a les numeracions portades, de manera que es garanteixi la plena continuïtat del servei sense interrupcions.

Qualsevol incidència o retard imputable a l'adjudicatari s'haurà de resoldre sense cost addicional per a l'Ajuntament i sense afectar la continuïtat del servei.

En cas que l'adjudicatari sigui el mateix operador que ja prestava el servei, no serà necessària cap actuació de portabilitat. En tots els casos, l'adjudicatari haurà de mantenir sense modificació totes les numeracions actuals (mòbils, geogràfiques, de fax i de numeració curta corporativa) i garantir la continuïtat de les configuracions i funcionalitats associades, d'acord amb el que s'estableix en aquest plec.

4.3. Continuïtat del servei durant la transició

En cas de canvi d'operador, l'adjudicatari haurà de garantir la plena continuïtat dels serveis municipals durant tot el procés de transició, migració i portabilitat.

No es podrà produir cap interrupció del servei com a conseqüència de les actuacions de migració, excepte les que siguin estrictament imprescindibles, hagin estat prèviament comunicades i comptin amb l'autorització expressa de l'Ajuntament.

Les actuacions de migració i portabilitat s'hauran de planificar de manera que, davant de qualsevol incidència que impedeixi completar-les correctament, sigui possible mantenir o restablir immediatament el servei existent.

L'adjudicatari haurà de disposar dels mitjans tècnics i humans necessaris per resoldre de forma immediata qualsevol incidència produïda durant la transició que pugui afectar la continuïtat dels serveis.

Qualsevol interrupció o afectació del servei imputable a una actuació de l'adjudicatari durant la transició constituirà una incidència del servei i estarà subjecta als nivells de servei establerts a l'apartat 3.4 i al règim de penalitzacions previst al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

5. GESTIÓ I FACTURACIÓ DEL SERVEI

5.1. Plataforma de gestió

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament una plataforma web de gestió del servei, accessible de forma segura i remota, que permeti al personal autoritzat realitzar, com a mínim, les operacions següents:

- Consulta de l'inventari de línies i dels serveis associats.
- Consulta detallada dels consums de veu, dades i SMS, tant a nivell global com per línia i per períodes.
- Descàrrega de factures i de la informació de detall de consum en formats explotables.
- Gestió de sol·licituds de canvi, substitució o activació de SIM física i eSIM.
- Configuració bàsica de les línies, incloent-hi els desviaments de trucades.
- Consulta de l'estat de les sol·licituds i peticions realitzades.

La plataforma haurà de permetre també la gestió de la centraleta i de l'operadora automàtica, d'acord amb les funcionalitats relacionades a l'apartat 3.2.2, ja sigui mitjançant la mateixa plataforma o mitjançant una eina o plataforma específica.

S'haurà de permetre l'accés concurrent de diversos usuaris autoritzats per l'Ajuntament.

5.2. Facturació i informació de consum

L'adjudicatari haurà d'emetre facturació electrònica mensual de tots els serveis objecte del contracte.

La facturació haurà d'incloure, com a mínim:

- Una factura consolidada del període.
- Un desglossament detallat per cadascuna de les línies, amb indicació del consum de veu, dades i SMS, així com dels imports corresponents.
- La informació necessària per identificar clarament cada línia i el servei prestat.

Els fitxers de detall de consum i facturació s'hauran de posar a disposició de l'Ajuntament en formats exportables (com a mínim Excel o CSV) a través de la plataforma de gestió prevista a l'apartat 5.1.