DOCUMENT
Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques):
Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques licitació servei de telefonia de les cabines dels DEA (versi

IDENTIFICADORS
País: **CAT**, Institució: **DDGI**, Codi UACG: **Unitat de Contractació Administrativa**

ALTRES DADES
Codi per a validació: **4UK0G-OUBNN-G7WUN**
Data d'emissió: **27 de Octubre de 2026 a les 11:31:18**
Pàgina 1 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat per :
1.- Tècnic/a de Salut Pública i Benestar (ER) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 09:52
2.- Coordinador/a tècnic/a de programes de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones (GB) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 10:57

ESTAT
SIGNAT
27/10/2026 10:57

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut

Dipsalut
Organisme de Salut Pública
Diputació de Girona

Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les persones
gb/er
Núm. Exp.: 2026/1287/D050601

Plec de prescripcions tècniques particulars del contracte del servei de telefonia mòbil per a les cabines dels desfibril·ladors del programa "Girona, territori cardioprotegit" (pm05), del catàleg de serveis de dipsalut

PER INFORMACIÓ ALS LICITADORS:

Organisme Autònom de Salut Pública de la Diputació de Girona (Dipsalut)
Parc Científic i Tecnològic de la Universitat de Girona
Edifici Jaume Casademont
c/ Pic de Peguera, 15 La Creueta
17003 Girona
Telf. 972 41 47 20
Fax 972 41 47 30
Web institucional: www.dipsalut.cat

Adreça del Perfil de contractant: http://www.dipsalut.cat/perfil-del-contractant.html

Persones de contacte:

Qualsevol dubte o aclariment sobre el Plec de Clàusules Administratives Particulars, el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars o qualsevol altre informació relativa a aquest expedient, ha de formular-se i es respondrà a través del "Tauler d'Anuncis" del perfil del contractant disponible per a totes les empreses interessades.

https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/dipsalut

DOCUMENT
Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques):
Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques licitació servei de telefonia de les cabines dels DEA (versi

IDENTIFICADORS
País: **CAT**, Institució: **DDGI**, Codi UACG: **Unitat de Contractació Administrativa**

ALTRES DADES
Codi per a validació: **4UK0G-OUBNN-G7WUN**
Data d'emissió: **27 de Octubre de 2026 a les 11:31:18**
Pàgina 2 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat per :
1.- Tècnic/a de Salut Pública i Benestar (ER) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 09:52
2.- Coordinador/a tècnic/a de programes de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones (GB) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 10:57

ESTAT
SIGNAT
27/10/2026 10:57

ÍNDEX

Apartat I. DISPOSICIONS GENERALS 3
Prescripció 1. Introducció 3
Prescripció 2. Objectius 4

Apartat II. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI 4
Prescripció 3. Objecte del contracte 4
Prescripció 4. Situació actual 5
Prescripció 5. Descripció tècnica 5
Prescripció 6. Acords de Nivell de Servei (ANS) 8
Prescripció 7. Requeriments de la transició 9

Apartat III. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI 10
Prescripció 8. Requeriments d'explotació 10
Prescripció 9. Mecanismes de coordinació i seguiment del servei 11
Prescripció 10. Obligacions del contractista un cop finalitzat el contracte 12

Pic de Peguera, 15. 17003 Girona Tel. 972 41 47 20 **www.dipsalut.cat**

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut

DOCUMENT
Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques):
Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques licitació servei de telefonia de les cabines dels DEA (versi

IDENTIFICADORS
País: **CAT**, Institució: **DDGI**, Codi UACG: **Unitat de Contractació Administrativa**

ALTRES DADES
Codi per a validació: **4UK0G-OUBNN-G7WUN**
Data d'emissió: **27 de Octubre de 2026 a les 11:31:18**
Pàgina 3 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat per :
1.- Tècnic/a de Salut Pública i Benestar (ER) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 09:52
2.- Coordinador/a tècnic/a de programes de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones (GB) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 10:57

ESTAT
SIGNAT
27/10/2026 10:57

Apartat I. DISPOSICIONS GENERALS

Prescripció 1. **Introducció**

Dipsalut és una administració pública local en forma d'organisme depenent de la Diputació de Girona. S'encarrega de donar suport en matèria de salut pública als municipis de la demarcació. Ho fa implementant programes de servei directe i de suport tècnic i econòmic.

D'acord amb els fonaments de la declaració d'Ottawa de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) de l'any 1986, l'estratègia essencial de l'Àrea de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les persones de Dipsalut és l'impuls d'estratègies que permetin contribuir a la generació d'entorns saludables, a desenvolupar les habilitats de les persones, a generar polítiques promotores de la salut i a reforçar l'acció comunitària.

En el marc del catàleg de serveis 2010-2011 Dipsalut va impulsar el programa Pm05: "Girona, Territori Cardioprotegit" amb la instal·lació d'una xarxa de desfibril·ladors que actualment cobreix tota la demarcació de Girona per així augmentar les possibilitats de supervivència en cas d'aturada cardiorespiratòria a les nostres comarques.

La major part d'aquests equips són fixos (612). Estan ubicats a l'exterior i estan composats per tres elements: la columna o panell, el desfibril·lador i la cabina. La columna o el panell serveix per allotjar la cabina i per visualitzar les passes a seguir en cas d'un ús del DEA.

La cabina és el dispositiu on s'allotja el desfibril·lador, el protegeix i facilita la comunicació de l'usuari amb el servei d'emergències. La cabina també realitza funcions de gestió d'informació amb la connexió a un servidor d'internet (Aivianet) per facilitar el control i manteniment del desfibril·lador.

Segons l'anterior, el servei contractat contempla la comunicació de veu i dades entenent que el transit de veu serà necessari per la connectivitat amb el sistema d'emergències mèdiques (telèfon 902 103 523), quan un desfibril·lador és extret de la seva cabina. D'altra banda, el trànsit de dades ha de facilitar la comunicació entre la cabina, que allotja el desfibril·lador, i el servidor d'internet que facilita el control i manteniment dels aparells de la xarxa instal·lats a la via pública.

Pic de Peguera, 15. 17003 Girona Tel. 972 41 47 20 **www.dipsalut.cat**

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut

DOCUMENT
Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques):
Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques licitació servei de telefonia de les cabines dels DEA (versi

IDENTIFICADORS
País: **CAT**, Institució: **DDGI**, Codi UACG: **Unitat de Contractació Administrativa**

ALTRES DADES
Codi per a validació: **4UK0G-OUBNN-G7WUN**
Data d'emissió: **27 de Octubre de 2026 a les 11:31:18**
Pàgina 4 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat per :
1.- Tècnic/a de Salut Pública i Benestar (ER) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 09:52
2.- Coordinador/a tècnic/a de programes de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones (GB) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 10:57

ESTAT
SIGNAT
27/10/2026 10:57

Prescripció 2. **Objectius**

Aquest programa té com a objectiu principal millorar la supervivència de les persones que pateixen una aturada cardíaca. Tots els municipis disposen de com a mínim un desfibril·lador instal·lat en espais públics operatiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. És per això que Dipsalut seguirà donant servei als ajuntaments fent el manteniment i la vigilància de la xarxa de desfibril·ladors desplegada per tot el territori.

La finalitat d'aquest contracte és seguir donant cobertura telefònica de veu i de dades a les cabines que ubiquen els desfibril·ladors fixos del programa i que en fan la seva vigilància. Aquest servei és necessari per mantenir la connexió al servei d'emergència (SEM) i perquè el servei informàtic Aivianet pugui saber en tot moment l'estat dels aparells.

Apartat II. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Prescripció 3. **Objecte del contracte**

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars és la contractació del servei de telefonia mòbil destinat a les cabines que allotgen els desfibril·ladors externs automatitzats (DEA) del programa «Girona, Territori Cardioprotegit», d'ara endavant, desfibril·ladors fixos.

Els serveis de comunicacions objecte del contracte comprenen:

- El subministrament de línies d'interconnexió amb la xarxa mòbil, amb un aproximat de 612 unitats, mitjançant **targetes IoT/M2M (SIM Global) amb APN privat**. Aquestes targetes hauran de garantir la disponibilitat permanent del servei i la connectivitat de les cabines en qualsevol punt de la demarcació de Girona, mitjançant la connexió automàtica a l'operador que ofereixi la millor cobertura disponible en cada emplaçament.
- Atesa la naturalesa crítica del servei, els desfibril·ladors fixos hauran de mantenir la connexió permanent amb el Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) durant les vint-i-quatre hores del dia, tots els dies de l'any. Quan un DEA sigui extret de la seva cabina, el sistema haurà de permetre la comunicació immediata amb el SEM.
- L'adjudicatari haurà de disposar de la capacitat d'oferir roaming nacional sense cap cost addicional, amb la finalitat de garantir la continuïtat i la qualitat del servei en tots els emplaçaments de la xarxa.
- L'adjudicatari intentarà mantenir la numeració existent de les targetes i haurà de subministrar la numeració addicional que pugui resultar necessària durant la

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut

DOCUMENT
Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques):
Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques licitació servei de telefonia de les cabines dels DEA (versi

IDENTIFICADORS
País: **CAT**, Institució: **DDGI**, Codi UACG: **Unitat de Contractació Administrativa**

ALTRES DADES
Codi per a validació: **4UK0G-OUBNN-G7WUN**
Data d'emissió: **27 de Octubre de 2026 a les 11:31:18**
Pàgina 5 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat per :
1.- Tècnic/a de Salut Pública i Benestar (ER) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 09:52
2.- Coordinador/a tècnic/a de programes de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones (GB) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 10:57

ESTAT
SIGNAT
27/10/2026 10:57

vigència del contracte. La impossibilitat de portar la numeració existent haurà de ser degudament justificada documentalment per l'adjudicatari.

- La gestió del trànsit entrant i sortint de veu i dades associat a les línies objecte del contracte.

Prescripció 4. **Situació actual**

Actualment, Dipsalut disposa de **612 línies** de telefonia mòbil actives associades als desfibril·ladors fixos integrats a la xarxa del programa «Girona, Territori Cardioprotegit». La relació de numeracions corresponents serà facilitada a l'adjudicatari un cop finalitzat el procediment de licitació, amb la finalitat de gestionar adequadament el procés de portabilitat i de transició del servei.

La ubicació dels emplaçaments associats a aquestes línies es pot consultar al web del programa «Girona, Territori Cardioprotegit», a l'apartat «Xarxa de desfibril·ladors fixos».

Els consums estimats dels serveis objecte del contracte, tant pel que fa a les comunicacions de veu com a les comunicacions de dades, es distribueixen d'acord amb els valors mitjans indicats a la taula següent:

Servei	*Ús del servei*
Trucades de veu al Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) (902 103 523) (*)	Consum mitjà de 34 segons anuals per targeta. La durada mitjana de les trucades és de 2 minuts.
Volum mitjà de consum mensual per targeta	<15 MB mes

(*) Per les característiques del servei a contractar, les targetes no realitzen trucades a la bústia de veu ni enviament de missatges. Atès que les trucades es realitzen a un telèfon 902 i que el volum d'ús d'aquest servei és molt petit, el cost del servei de veu es considera en aquest plec residual, per tant anirà inclòs en el preu unitari per targeta.

Prescripció 5. **Descripció tècnica**

Serveis a oferir

- Línies d'interconnexió amb la xarxa mòbil mitjançant targetes IoT/M2M (SIM Global) amb APN privat, fins a un aproximat de 612 unitats.
- Configuració i posada en funcionament d'un APN privat per a la gestió segura de les comunicacions.
- Gestió de la portabilitat de la numeració existent i subministrament de la nova numeració que sigui necessària.

Pic de Peguera, 15. 17003 Girona Tel. 972 41 47 20 **www.dipsalut.cat**

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut

- La instal·lació i configuració de les targetes en les 612 cabines ubicades dins l'àmbit geogràfic de la província de Girona (consultar ubicacions al web del programa: “Girona, territori cardioprotegit”.
- Gestió del trànsit entrant i sortint de veu i dades.
- Gestió administrativa, tècnica i operativa del servei, incloent-hi la gestió de les línies, les incidències, la facturació, la monitorització i el seguiment del contracte.

Descripció de requeriments

A continuació es descriuen els requeriments específics aplicables a cadascun dels serveis esmentats anteriorment:

- L'operador haurà de garantir cobertura exterior de xarxa mòbil en la totalitat dels emplaçaments dels desfibril·ladors, mitjançant tecnologies disponibles de 4G o superior, assegurant la correcta prestació dels serveis de veu i dades.
- Gestió del trànsit de veu i dades generat per les targetes.
- Gestió i manteniment de la numeració associada a les línies.
- En zones amb bona cobertura 4G, el servei haurà de permetre velocitats de transmissió de dades d'almenys 50 Mbps de pujada i 100 Mbps de baixada.
- Roaming nacional sense cost addicional, que permeti la connexió automàtica a l'operador amb millor cobertura disponible en cada emplaçament.
- Per tal d’evitar intents de connexió no autoritzats que puguin generar un consum indegut del servei de dades, es requerirà la provisió d’un servei d’IP privades mitjançant un APN propi. Aquesta solució permetrà restringir l’accés a les targetes SIM i minimitzar el risc de sobre consums derivats de connexions no desitjades. Les cabines dels desfibril·ladors, on s’allotgen les targetes SIM, utilitzen una arquitectura de comunicació de tipus *pull*, en què les peticions de transmissió de dades s’inicien sempre des del dispositiu client cap al servidor, i mai en sentit contrari.
- La instal·lació i configuració de les targetes en les cabines ubicades dins l'àmbit geogràfic de la demarcació de Girona anirà a càrrec de l'adjudicatari. En els emplaçaments propers a la frontera francesa, com ara Llívia o Puigcerdà, s'hauran d'aplicar les limitacions necessàries per evitar connexions no desitjades a xarxes estrangeres.
- Facturació detallada per línia.
- D'acord amb les especificacions del fabricant de les cabines que allotjaran les targetes, s'espera un consum mensual ordinari inferior a 15 MB per línia. En cas que aquest consum sigui superat, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar en la identificació de les causes i facilitar les tasques de diagnòstic. La informació obtinguda serà analitzada per la persona responsable del contracte i, quan el sobreconsum sigui imputable a causes alienes al funcionament ordinari del sistema.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut

Numeració de les targetes

Dipsalut facilitarà a l'adjudicatari la relació de numeracions existents amb la finalitat de mantenir-les mitjançant el corresponent procés de portabilitat. L'adjudicatari haurà de realitzar totes les gestions necessàries per a la conservació de la numeració existent, d'acord amb la normativa vigent. En aquells casos en què la portabilitat no sigui tècnicament viable o resulti impossible per causes degudament justificades, l'adjudicatari haurà de proporcionar una numeració alternativa sense cost addicional per a Dipsalut i garantir la continuïtat del servei amb la mínima afectació possible.

La impossibilitat de portar la numeració existent haurà de ser degudament justificada documentalment per l'adjudicatari i validada per la persona responsable del contracte abans de procedir a l'assignació d'una nova numeració.

Altes i baixes

L'adjudicatari haurà de subministrar les noves targetes que siguin requerides durant la vigència del contracte i tramitar les corresponents altes i baixes de servei. La gestió d'aquestes altes no comportaran cap cost addicional per a Dipsalut.

Facturació

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient corresponent.

L'empresa contractista emetrà una factura amb **periodicitat mensual i a mes vençut**, la qual haurà d'indicar, com a mínim, el **període de facturació**, el nombre total de línies facturades i el **número de l'expedient de contractació**.

Així mateix, la facturació haurà d'incorporar el nivell de detall necessari per permetre la verificació dels serveis efectivament prestats, d'acord amb les prescripcions tècniques del contracte. En particular, haurà d'incloure, com a mínim, la **identificació individual de cada línia**, el seu estat durant el **període facturat (activa, alta o baixa)**, la **quota aplicada** i el **consum de veu i dades registrat**.

Prescripció 6. **Acords de Nivell de Servei (ANS)**

Descripció

DOCUMENT
Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques):
Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques licitació servei de telefonia de les cabines dels DEA (versi

IDENTIFICADORS
País: **CAT**, Institució: **DDGI**, Codi UACG: **Unitat de Contractació Administrativa**

ALTRES DADES
Codi per a validació: **4UK0G-OUBNN-G7WUN**
Data d'emissió: **27 de Octubre de 2026 a les 11:31:18**
Pàgina 8 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat per :
1.- Tècnic/a de Salut Pública i Benestar (ER) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 09:52
2.- Coordinador/a tècnic/a de programes de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones (GB) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 10:57

ESTAT
SIGNAT
27/10/2026 10:57

La qualitat dels serveis prestats per part de l'adjudicatari es mesuraran mitjançant els Acords de Nivell de Servei (ANS). Per aquesta raó, l'adjudicatari haurà de proveir a Dipsalut de la informació necessària per a la seva revisió. Això es farà mitjançant:

- Els informes que Dipsalut sol·liciti pel control del servei.
- Accés a un portal web, o eina de monitorització, que permeti a Dipsalut comprovar, en temps real, l'estat de les seves comunicacions, el trànsit de les línies de dades, incidències, provisions i facturació.

Paràmetres de càlcul dels ANS

S'especifiquen com a compromisos contractuals de qualitat del servei els següents paràmetres:

- Temps de provisió: temps transcorregut entre la sol·licitud del servei i la seva posada en marxa.
- Disponibilitat: Es calcularà la disponibilitat mensual individual de les línies mitjançant la següent formula:

$$\textit{Disponibilitat} = \frac{\textit{Temps de funcionament}}{\textit{Durada del període}} = 1 - \frac{\textit{Temps de fallida}}{\textit{Durada del període}}$$

Àmbit de provisió de servei i resposta comercial

Temps de provisió	*ANS*
Portabilitat	48 h
Alta línia mòbil	24 h
Facturació	*ANS*
Adequació de la facturació als serveis	99,99 %
Correcta gestió altes/baixes	99,99 %
Presentació d'informes	
Retard termini presentació. L'adjudicatari fixarà un dia al mes per lliurar els informes, en el cas que sigui necessari.	< 2 dies
Atenció i resposta a consultes	
Temps màxim de resposta comercial	24 h

Provisió de servei (Els dies són laborables)

Àmbit qualitat de servei

Disponibilitat	*ANS*
Xarxa mòbil (GSM/GPRS/UMTS) 4G o superior	*99,5 % mensual*

Qualitat de servei. ANS de disponibilitat (%)

Àmbits incidències i avaries

Pic de Peguera, 15. 17003 Girona Tel. 972 41 47 20 **www.dipsalut.cat**

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut

Incidències	*Temps de resposta*	*Temps de resolució*
Avaries **greus** línies/connexions mòbils (*)	1 hora	8 hores
Avaries **lleus** línies/connexions mòbils (**)	1 hora	24 hores

Incidències i avaries. (Les hores fixades en el temps de resposta són naturals i l'atenció s'ha de donar durant les 24 h tots el dies de l'any)

(*) Són avaries greus aquelles que interrompen el servei.
(**) Són avaries lleus aquelles que no interrompen el servei.

Prescripció 7. **Requeriments de la transició**

El pla de transició haurà de ser prèviament validat per Dipsalut. L'adjudicatari serà el responsable de planificar i executar totes les actuacions necessàries per garantir la continuïtat del servei durant el procés de migració, i haurà d'assignar els recursos humans i tècnics que consideri adients per minimitzar al màxim qualsevol interrupció del servei.

L'execució de la transició no requerirà actuacions tècniques o materials per part del personal de Dipsalut. Així mateix, l'adjudicatari haurà de vetllar perquè el procés de migració no comporti cap duplicitat en la facturació dels serveis respecte del contracte vigent.

El període màxim de transició dels serveis objecte d'aquest contracte serà de **20 dies naturals**, comptadors des de la data d'inici de la vigència del contracte. L'incompliment d'aquest termini podrà donar lloc a l'aplicació del règim de penalitats previst en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Totes les despeses derivades de la planificació, execució i finalització del procés de transició seran íntegrament a càrrec de l'adjudicatari.

En el supòsit que es detecti la manca de cobertura o la impossibilitat de prestar el servei en qualsevol dels emplaçaments existents, l'adjudicatari haurà d'implementar, sense cost addicional per a Dipsalut, una solució alternativa que garanteixi la connectivitat i el correcte funcionament dels equips mitjançant la xarxa mòbil o qualsevol altra tecnologia equivalent que asseguri la mateixa funcionalitat i nivell de servei.

La transició no es considerarà finalitzada fins que s'hagi comprovat l'operativitat de veu i dades de les línies afectades.

Pic de Peguera, 15. 17003 Girona Tel. 972 41 47 20 **www.dipsalut.cat**

DOCUMENT
Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques):
Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques licitació servei de telefonia de les cabines dels DEA (versi

IDENTIFICADORS
País: **CAT**, Institució: **DDGI**, Codi UACG: **Unitat de Contractació Administrativa**

ALTRES DADES
Codi per a validació: **4UK0G-OUBNN-G7WUN**
Data d'emissió: **27 de Octubre de 2026 a les 11:31:18**
Pàgina 10 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat per :
1.- Tècnic/a de Salut Pública i Benestar (ER) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 09:52
2.- Coordinador/a tècnic/a de programes de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones (GB) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 10:57

ESTAT
SIGNAT
27/10/2026 10:57

Apartat III. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

Prescripció 8. **Requeriments d'explotació**

Comprendrà el conjunt de serveis necessaris per garantir la correcta prestació, seguiment i administració del servei objecte del contracte, incloent-hi, entre d'altres, la gestió comercial, tècnica i administrativa, la gestió d'incidències, la gestió de canvis i la facturació.

Atesa la importància de la correcta gestió dels serveis contractats, els aspectes relacionats amb l'explotació comercial, tècnica i administrativa es consideren elements essencials per assegurar el màxim nivell d'eficiència, disponibilitat i qualitat del servei.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de posar a disposició de Dipsalut un punt únic de contacte per a la tramitació i seguiment de totes les gestions comercials i administratives relacionades amb el contracte, incloent-hi, entre d'altres, les altes, les baixes, les modificacions de servei, la facturació i qualsevol altra actuació relacionada amb la seva gestió.

De la mateixa manera, l'adjudicatari haurà de disposar d'un punt únic de contacte per a la gestió dels aspectes tècnics del servei, incloent-hi les tasques d'explotació i manteniment, la monitorització dels serveis, l'elaboració d'informes, el suport tècnic i la gestió d'incidències.

Gestió d'incidències

L'adjudicatari haurà de definir els canals de comunicació disponibles per a la notificació i seguiment d'incidències, incloent-hi, si escau, el portal web de gestió, els horaris d'atenció, els procediments d'obertura, seguiment i resolució, així com la corresponent matriu d'escalat.

Gestió de canvis

L'adjudicatari haurà de definir els procediments que permetin a Dipsalut sol·licitar la realització d'altes, baixes i modificacions dels serveis contractats. Entre aquestes actuacions s'inclouran, a títol enunciatiu i no limitatiu, els canvis d'adreces IP, les modificacions d'encaminament, els canvis de numeració i qualsevol altra actuació que afecti la configuració o prestació del servei.

Pic de Peguera, 15. 17003 Girona Tel. 972 41 47 20 **www.dipsalut.cat**

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut

DOCUMENT
Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques):
Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques licitació servei de telefonia de les cabines dels DEA (versi

IDENTIFICADORS
País: **CAT**, Institució: **DDGI**, Codi UACG: **Unitat de Contractació Administrativa**

ALTRES DADES
Codi per a validació: **4UK0G-OUBNN-G7WUN**
Data d'emissió: **27 de Octubre de 2026 a les 11:31:18**
Pàgina 11 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat per :
1.- Tècnic/a de Salut Pública i Benestar (ER) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 09:52
2.- Coordinador/a tècnic/a de programes de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones (GB) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 10:57

ESTAT
SIGNAT
27/10/2026 10:57

Recursos per a la fase d'explotació

Durant la fase d'explotació, l'adjudicatari haurà de disposar dels recursos humans i tècnics necessaris per garantir l'adequada prestació del servei i, com a mínim, assumir les funcions següents:

- Elaborar, a requeriment de Dipsalut, informes relatius al trànsit, rendiment, compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) i explotació general del servei.
- Monitoritzar permanentment els serveis prestats mitjançant una plataforma o portal web que permeti a Dipsalut consultar l'estat dels serveis, les incidències obertes, les peticions en curs i la informació de seguiment associada.
- Informar immediatament la persona responsable del contracte de qualsevol reclamació, queixa, denúncia o incidència rellevant relacionada amb la prestació del servei de la qual tingui coneixement.
- Facilitar el suport tècnic necessari per garantir la continuïtat, disponibilitat i qualitat dels serveis objecte del contracte.

Prescripció 9. **Mecanismes de coordinació i seguiment del servei**

Dipsalut exercirà les funcions de seguiment, control i supervisió de l'execució del contracte mitjançant la persona o les persones que designi com a responsables del contracte. A aquests efectes, comunicarà a l'adjudicatari les deficiències, incidències, anomalies o incompliments que es detectin en la prestació del servei.

Quan es detectin desviacions respecte de les condicions contractuals o de les prescripcions tècniques establertes, l'adjudicatari haurà d'adoptar les mesures correctores necessàries per esmenar-les. Totes les despeses derivades d'aquestes actuacions aniran íntegrament a càrrec seu.

La coordinació i el seguiment del servei comprendran, com a mínim, les actuacions següents:

- Realitzar les reunions de seguiment que siguin necessàries per analitzar l'estat d'execució del contracte, avaluar la qualitat dels serveis prestats i revisar els indicadors de servei i la documentació requerida.
- Presentar, a requeriment de Dipsalut, els informes tècnics, operatius i de seguiment necessaris per verificar el correcte compliment de les obligacions contractuals.
- Informar sobre la conveniència d'adoptar mesures de modificació contractual, pròrroga, imposició de penalitats o resolució anticipada del contracte, així com sobre qualsevol altra incidència que pugui afectar-ne l'execució.

Pic de Peguera, 15. 17003 Girona Tel. 972 41 47 20 **www.dipsalut.cat**

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut

DOCUMENT
Plec de clàusules (administratives) o condicions (tècniques):
Plec de clàusules Aprovació PPT Plec Prescripcions Tècniques licitació servei de telefonia de les cabines dels DEA (versi

IDENTIFICADORS
País: **CAT**, Institució: **DDGI**, Codi UACG: **Unitat de Contractació Administrativa**

ALTRES DADES
Codi per a validació: **4UK0G-OUBNN-G7WUN**
Data d'emissió: **27 de Octubre de 2026 a les 11:31:18**
Pàgina 12 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat per :
1.- Tècnic/a de Salut Pública i Benestar (ER) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 09:52
2.- Coordinador/a tècnic/a de programes de Promoció de la Salut, Benestar i Atenció a les Persones (GB) de DIPSALUT. Signat 27/10/2026 10:57

ESTAT
SIGNAT
27/10/2026 10:57

- Verificar i validar les factures presentades per l'adjudicatari, una vegada comprovat que els serveis facturats han estat efectivament prestats i s'ajusten a les condicions establertes en el contracte.
- Fer el seguiment del compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS), així com de les incidències, reclamacions, peticions de servei i actuacions correctores que es puguin produir durant la vigència del contracte.

Prescripció 10. **Obligacions del contractista un cop finalitzat el contracte**

Amb la finalitat de garantir una adequada continuïtat del servei i la correcta transferència del coneixement i de la informació associada al contracte, l'adjudicatari haurà de facilitar a Dipsalut tota la documentació i informació tècnica, operativa i administrativa generada durant la seva execució.

La informació es lliurarà en el format, termini i condicions que determini Dipsalut, i haurà d'incloure, com a mínim, les dades necessàries per permetre la continuïtat del servei, la correcta gestió de la seva transició i el traspàs ordenat cap a un nou adjudicatari, si escau.

L'adjudicatari prestarà tota la col·laboració necessària durant el procés de finalització i transició del contracte, i adoptarà les mesures oportunes per garantir que aquesta es realitzi sense afectar la qualitat, la disponibilitat ni la continuïtat dels serveis objecte del contracte.

Totes les actuacions necessàries per a la transferència de la informació i del coneixement associat al servei es consideraran incloses en l'objecte del contracte i no generaran cap cost addicional per a Dipsalut.

Pic de Peguera, 15. 17003 Girona Tel. 972 41 47 20 **www.dipsalut.cat**

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 2057207 4UK0G-OUBNN-G7WUN 1EAC22D20E11E05CA8C255E96E07C9EDB957EABA) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificadorDipSalut