

1.- OBJECTE

2. DURACIÓ

3. PLA DE FACTURACIÓ

4.- LOTS

**4.1- LOT 1: MIGRACIÓ A CENTRALETA DE VEU VIRTUAL AL NÚVOL PELS DIFERENTS CENTRES DE LES
EMPRESES MUNICIPALS AMB LES DIFERENTS OPERADORES AUTOMÀTIQUES, I SERVEIS DE
TELEFONIA MÒBIL**

4.1.1- ABAST

4.1.2- SITUACIÓ ACTUAL

4.1.3- REQUERIMENTS DE LA NOVA SOLUCIÓ

4.1.4- ACTITUD PROACTIVA

4.1.5- ADEQUACIÓ PERMANENT A LES NECESSITATS

4.1.6- PROVISIÓ DELS SERVEIS TIPUS "CLAUS EN MÀ"

4.1.7- REGULACIÓ DEL PROCÉS DE RELLEU PER CANVI D'OPERADOR

4.1.8- PROCÉS DE PORTABILITAT I MIGRACIÓ DELS SERVEIS DE CENTRALETA DE VEU AL NÚVOL

4.1.9- GESTIÓ PERSONALITZADA

4.1.10- GESTIÓ DE CANVIS, ALTES, BAIXES DELS SERVEIS CONTRACTATS

4.1.11- ELABORACIÓ D'INFORMES

4.1.12- MANTENIMENT DE LA PLANTA INSTAL·LADA I ELS SERVEIS CONTRACTATS

4.1.13- CONTINUÏTAT DE SERVEIS

4.1.14- SUBMINISTRE DE TERMINALS DE TELEFONIA FIXE

4.1.15- ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

4.1.16- PENALITATS

**4.2- LOT 2: SUBMINISTRAMENT DE TERMINALS DE TELÈFONS MÒBILS, SERVEI DE GESTIÓ DE
GARANTIA DE FABRICANT I SERVEI TÈCNIC POST-VENTA DELS TERMINALS**

4.2.1- ABAST

4.2.2- REQUERIMENTS TELÈFONS MÒBILS

4.2.3- SERVEI POSTVENTA

4.2.4- SUPORT D'INCIDÈNCIES I REPARACIONS

4.2.5- ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I SUBMINISTRE

4.2.6- PENALITATS

**4.3- LOT 3: PUNTS D'ACCÉS A INTERNET QUE DONARÀ SERVEI A TOTS ELS CENTRES DE LES
EMPRESES MUNICIPALS**

4.3.1- ABAST

4.3.2- REQUERIMENTS

4.3.3- SERVEIS DE MANTENIMENT PREVENTIU I/O CORRECTIU

4.3.4- PROVISIÓ DELS PUNTS D'ACCÈS A INTERNET

4.3.5- GESTIÓ DE CANVIS, ALTES, BAIXES DELS SERVEIS CONTRACTATS

4.3.6- PLANIFICACIÓ

4.3.7- ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

4.3.8- PENALITATS

1.- OBJECTE

L' objecte del contracte es la contractació de:

- La integració de la Centraleta virtual de veu al núvol pels diferents Centres de les empreses municipals amb diferents operadores automàtiques.
- Els serveis de telefonia mòbil al Grup d'Empreses Municipals de Viladecans.
- Servei de veu de telefonia fixa i mòbil a l'interior dels Centres de les empreses municipals, com a mínim garantint la cobertura de la línia mòbil on arribi la cobertura wifi.
- Subministrament de terminals de telèfons mòbils, servei de gestió de garantia de fabricant i servei tècnic post-venta dels terminals.
- Els punts d'accés a internet que donarà servei a tots els Centres de les empreses municipals.

Els objectius principals que es plantegen les empreses municipals de Viladecans en relació als seus serveis i sistemes de telecomunicacions son els següents:

- Establir les condicions tècniques i organitzatives per a la prestació dels serveis de comunicacions del Grup, en l'àmbit de la telefonia fixa i mòbil, la integració d'una única Centraleta de veu virtual al núvol per tots els Centres de les empreses municipals.
- Redimensionar els punts d'accés a internet, segons necessitats actuals.
- Renovació del parc de smartphones.
- Controlar i optimitzar la despesa en telecomunicacions.
- Mantenir i/o millorar els actuals nivells de servei.

El GEM (Les empreses municipals de Viladecans) està format per les següents empreses:

- VILADECANS GRUP D'EMPRESES MUNICIPALS, S.L
- S.P.M. VILADECANS MEDITERRÀNIA, S.L.
- VILADECANS QUALITAT, S.L.

CPVs:

Atès la diferent naturalesa dels serveis de telecomunicacions a contractar s'ha considerat oportú dividir la contractació en 3 lots diferenciats, depenent la tipologia dels serveis que es requereixen en cadascun. El procediment obert es divideix en els següents lots amb els corresponents CPVs:

- **LOT 1: La migració a un única Centraleta de veu virtual al núvol pels diferents Centres de les empreses municipals amb diferents operadores automàtiques, i serveis de telefonia mòbil a les empreses municipals.**
 - 64214200 Serveis de centraletes telefòniques.
 - 64212000-5 Serveis de telefonia mòbil

- 31712112-8 Targetes SIM
- 32550000-3 Equip telefònic

- **LOT 2: Subministrament de terminals de telèfons mòbils, servei de gestió de garantia de fabricant i servei tècnic post-venta dels terminals.**
 - 30231100-8 Terminals informàtics
 - 32550000-3 Equip telefònic

- **LOT 3: Els punts d'accés per a tots els Centres de les empreses municipals.**
 - 72400000-4 Serveis d'internet

2.- DURACIÓ DEL CONTRACTE

La duració inicial del contracte d'aquesta licitació per als 3 LOTS serà per un període de trenta-sis (36) mesos, a comptar des de la data efectiva d'entrada en funcionament dels serveis i/o subministrament de l'equipament.

Finalitzat el termini de durada inicial del contracte de 36 mesos per als 3 LOTS, a comptar des de la data efectiva d'entrada en funcionament dels serveis i/o subministrament de l'equipament, aquestes es podran prorrogar amb les mateixes condicions mitjançant pròrrogues anuals fins a un màxim de dos (2) anys. Aquestes pròrrogues seran potestatives per VIGEM i obligatòria per a l'adjudicatari d'acord amb l'article 29.2 de la LCAP, i que s'hagi efectuat el preavís en el termini de 30 dies previs a la finalització del contracte.

3.- PLÀ DE FACTURACIÓ

La facturació dels serveis inclosos al present Plec s'iniciaran segons el Lot:

LOT 1: MIGRACIÓ A CENTRALETA DE VEU VIRTUAL AL NÚVOL PELS DIFERENTS CENTRES DE LES EMPRESES MUNICIPALS AMB LES DIFERENTS OPERADORES AUTOMÀTIQUES, I SERVEIS DE TELEFONIA MÒBIL

Una vegada s'hagi fet la migració a Centraleta de veu virtual al núvol amb la seva configuració final, subministre d'equips i la totalitat dels serveis estiguin en producció.

A les factures es detallaran com a mínim:

- Societat a la que es factura.
- Data de factura.
- Nº de factura.
- Període de facturació.
- Màxim detall dels serveis facturats (número de telèfon, serveis, consums, data/hora trucades...).

LOT 2: SUBMINISTRAMENT DE TERMINALS DE TELÈFONS MÒBILS I SERVEIS DE COBERTURA DE GARANTIA (SERVEI POST-VENTA DELS TERMINALS)

Una vegada s'hagin subministrat els 84 smartphones.

A les factures es detallaran com a mínim:

- Societat a la que es factura.
- Data de factura.
- N° de factura.
- Model i número de sèrie dels terminals subministrats
- En el servei de post-venta es detallarà clarament si ho cobreix garantia, i en cas de que no, s'indicarà la mà d'obra i les peces canviades.

LOT 3: PUNTS D'ACCÉS A INTERNET QUE DONARÀ SERVEI A TOTS ELS CENTRES DE LES EMPRESES MUNICIPALS

Una vegada s'hagin instal·lat la totalitat dels punts d'accés a internet.

A les factures es detallaran com a mínim:

- Societat a la que es factura.
- Data de factura.
- N° de factura.
- Màxim detall dels serveis facturats (ubicació del circuit, Referència de número de telèfon/circuit, detall del servei...).

4.- LOTS

4.1- LOT 1: MIGRACIÓ A CENTRALETA DE VEU VIRTUAL AL NÚVOL PELS DIFERENTS CENTRES DE LES EMPRESES MUNICIPALS AMB LES DIFERENTS OPERADORES AUTOMÀTIQUES, I SERVEIS DE TELEFONIA MÒBIL

4.1.1- L'ABAST

L'abast d'aquest lot es centra en els següents serveis:

- La integració d'una única Centralita virtual de veu al núvol pels diferents Centres de les empreses municipals amb diferents operadores automàtiques.
- Els serveis de telefonia mòbil al Grup d'Empreses Municipals de Viladecans.
- Servei de veu de telefonia fixa i mòbil a l'interior dels Centres de les empreses municipals, com a mínim garantint la cobertura de la línia mòbil en aquelles zones on arribi la cobertura wifi.

NOTES: L'operadora de telefonia mòbil i telefonia fixa ha de ser la mateixa.

4.1.2- SITUACIÓ ACTUAL

Actualment les empreses municipals disposa de 3 solucions de Centraleta de veu independents amb 3 Operadores diferents, i no existeix permanència amb els serveis. A continuació, es detalla la situació actual:

CENTRE / ADREÇA	OPERADORA ACTUAL	SOLUCIÓ
Oficina VIGEM-VIMED Adreça: C/ Pompeu Fabra, 50	Pippol	Centraleta de veu al núvol amb Microsoft Teams
Oficina Local d'Habitatge Adreça: C/ Santiago Rusiñol Prats, 8	Movistar	Centraleta de veu on premise
ATRIUM Adreça: Avda. Josep Tarradellas, 17	Gamma Comunicaciones	Centraleta de veu unificada al núvol per als 5 Centres.
PODIUM Adreça: C/ Pompeu Fabra 5		
ATENEU DE LES ARTS Adreça: Avda. Dr. Fleming,5		
DIPÒSIT GRUES Adreça: Avda. Gava, 85		
CUBIC Adreça: Passeig de la Marina, 31		

4.1.3- REQUERIMENTS DE LA NOVA SOLUCIÓ

L'escenari a ofertar es unificar la mateixa solució de Centraleta de veu virtualitzada al núvol amb diferents operadores automàtiques, per als diferents Centres de les empreses municipals. Tots els usuaris de les empreses municipals tindran telèfon mòbil amb el qual estaran comunicats entre ells amb número d'extensió curta corporativa i addicionalment, podran rebre directament les trucades que entrin pel telèfon de capçalera del Centre, ja siguin internes o externes. De la mateixa manera, l'usuari podrà fer trucades amb el telèfon mòbil, ja siguin internes o externes, mostrant el telèfon de capçalera del Centre assignat o be el seu número de telèfon mòbil, segons les necessitats de l'usuari.

Aquesta solució permetrà la comunicació directe entre les 3 empreses municipals i entre els usuaris de tots els Centres de les empreses municipals, és a dir, no serà necessari trucar a la línia de capçalera per la comunicació entre els treballadors dels diferents Centres de les empreses municipals.

La solució ha de permetre configurar algunes extensions per ser accessibles directament des de l'exterior sense passar pel número de capçalera.

Addicionalment, aquesta solució permetrà la integració de diferents terminals de sobretaula als punts on determini el responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals. El licitador serà l'encarregat de garantir la cobertura wifi per aquests terminals.

Durant el procés de migració a la nova solució de Centraleta de veu al núvol s'aprofitarà per regularitzar els serveis actuals de línies mòbils. Es per això, que passats els primers 3 mesos des de la posada en marxa de la nova solució, si s'escau, el responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals podrà tramitar l'ordre de baixa de les línies mòbils assignades a serveis, que les empreses municipals considerin no necessaris, garantint el servei d'un mínim del 85% del total de unitats de línies mòbils (tarifa de dades i veu) indicades a les taules anteriors. Un cop regularitzat, i durant la vigència del contracte, es produiran canvis d'altres, baixes, modificacions de qualsevol servei de la solució, segons necessitats.

Les MultiSIM o SIM multidispositiu serà un servei que ofereix el subministre d'una targeta SIM que compartirà el mateix número de línia mòbil i/o fixe amb la mateixa tarifa de dades que la contractada.

Es permetrà canviar la tarifa de dades assignada de una línia a una altra tarifa de dades superior o inferior, de manera ràpida i flexible, sempre que les empreses municipals ho sol·liciti.

La nova solució permetrà fer restriccions tècniques sobre el servei de veu del tipus filtrat de trucades, llistes negres, llistes blanques, habilitació del roaming, límits de consum, trucades internacionals, trucades de tarificació especial (902, 905, 807, 806...).

La nova solució permetrà:

- Arbres de IVRs de diferents nivells per a trucades entrants externes.
- Bústies de veu personalitzades amb notificació per email.
- Creació de Grups per departaments.
- Identificació de trucades entrants.
- Trucada directe a extensió
- Trucada entre extensions dels diferents Centres de les empreses municipals.
- Multiconferències.
- Música en espera.
- Monitorització del registre d'extensions.
- Missatge de benvinguda.
- Contestador fora d'horari.
- Activació de mode dia / Mode nit.
- Fax to mail.

A excepció de la tarifa de dades de 300 MB, totes les altres tarifes seran d'aplicació de tarifa plana de veu (sense cost addicional) amb les següents característiques:

- Trucades a telèfons fixes i mòbils nacionals tots els dies de la setmana i sense horaris.
- A qualsevol operador de la telefonia fixe i mòbil.
- Establiment de trucada inclòs.
- No esta inclòs les trucades a números de tarificació especial, com per exemple, 803, 806, 807, 902, 905, etc. i/o trucades internacionals.
- Roaming de veu i dades inclòs als següents països:

Alemanya, Àustria, Bèlgica, Bulgària, Carib Francès, Xipre, Croàcia, Dinamarca, Eslovàquia, Eslovènia, Estònia, Finlàndia, França, Gibraltar, Grècia, Holanda, Hongria, Irlanda, Islàndia, Itàlia, Kosovo, La Reunió, Letònia, Liechtenstein, Lituània, Luxemburg, Malta, Mònaco, Noruega, Polònia, Portugal, el Regne Unit de Gran Bretanya, Rep. Checa, Romania, República San Marino, Suècia, Suïssa/Liech, Turquia.

La nova solució ha de permetre la integració amb els terminals smartphone dels usuaris amb la Centraleta de veu, i es comportaran com una extensió de telèfon de sobretaula de la pròpia Centraleta de veu.

Hauran de quedar coberts els següents aspectes:

- El subministrament, instal·lació, configuració, posada en marxa de la solució, migració i proves.
- Subministre, modalitat compra, dels telèfons de sobretaula indicats a les taules anteriors.
- Els acords de garantia/suport de l'equipament, accessoris durant la vigència del contracte.
- En cas de noves necessitats, possibilitat d'ampliació a 500 extensions/usuaris.
- Formació inicial bàsica al Responsable de Sistemes Informàtics del Grup d'Empreses Municipals, on s'explicarà les tasques més habituals i aspectes més importants en l'administració del sistema de telefonia, com per exemple, altes/baixes d'usuaris, afegir/eliminar usuaris als grups de salt, configuració de calendaris per les locucions...
- Manteniment i suport via telèfon o email durant la vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de proveir el servei de telefonia mòbil per al nombre de línies actuals de les 3 Societats de les empreses municipals, i respectant la numeració actual tant externa (número de 9 xifres) com a interna (número de 3 xifres). En cas de no ser possible tècnicament mantenir les 3 xifres, la numeració serà decidida per les empreses municipals seguint els nous criteris tècnics de l'adjudicatari.

L'adjudicatari aplicarà la mateixa facturació, es a dir, a cost 0, tant si l'usuari empra el número curt de 3 xifres (intern) com el número llarg de nou xifres (extern), i tant per a realitzar trucades entre telèfons mòbils corporatius com per a realitzar trucades des de la xarxa de telefonia fixa a mòbils corporatius.

En cas de requerir altes de línies (mòbil o fixa), no implicarà cap cost addicional de quota d'alta, i es facturarà mensualment la tarifa aplicada.

L'adjudicatari disposarà d'una eina, fàcil i intuïtiva, que possibiliti la gestió i administració de les línies mòbils al responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals i/o autoritzats, com ara:

- Visualitzar el consum de cada línia.
- Programar restriccions.
- Controlar el consum per línia.
- Habilitar o denegar serveis, etc.
- Reports i estadístiques.

És per això, que el responsable de Sistemes Informàtics i/o autoritzats hauran de tenir accés a:

- Eines de gestió: per a la gestió bàsica de la Centraleta i de les línies mòbils pertanyents a la Xarxa Privada Virtual.
- Eines de facturació: per a control del consum i la facturació de les línies mòbils.
- Eina per a la Gestió d'Incidències: Obertura i Consulta d'estat d'incidències.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS
PEL PROCEDIMENT HARMONITZAT DELS SERVEIS DE
TELEFONIA, SUBMINISTRE DE TERMINALS DE
TELEFONIA MÒBIL I PUNTS D'ACCÉS A INTERNET DE
LES EMPRESES MUNICIPALS**



L'adjudicatari proporcionarà la formació que sigui sol·licitada per les empreses municipals sobre aquestes eines sense cost addicional.

Altres dades d'interès:

- Tots els usuaris tenen assignats les llicències Microsoft 365 Empresa Estàndard. Així que en el cas de que la solució de Centraleta de veu sigui de Microsoft, **no es contemplarà aquest punt ni al pressupost, ni a l'oferta final.**
- Els punts d'accés a internet seran valorats al LOT 3 d'aquesta licitació. Així que, **no es contemplarà aquest punt ni al pressupost, ni a l'oferta final del LOT 1.**
- Els terminals smartphone s'hauran de valorar en el LOT 2, segons necessitats. Així que, **no es contemplarà aquest punt ni al pressupost, ni a l'oferta final del LOT 1.**
- El licitador, en cas de no ser Operadora, haurà d'incloure a la seva Oferta l'elecció d'una Operadora. En el cas de ser una Operadora diferent a la que ens dona servei actualment, l'adjudicatari s'encarregarà de les gestions de portabilitat i assumirà el cost econòmic. **No existeix permanència amb els operadors actuals.**
- L'Adjudicatari allotjarà la seva solució al seu propi Data Center, on garantirà una alta disponibilitat i el compliment de la normativa de l'Esquema Nacional de Seguretat. Aquest cost estarà inclòs a l'Oferta.
- El Responsable de Sistemes Informàtics del GEM serà l'interlocutor entre l'adjudicatari i els usuaris, i coordinarà amb l'adjudicatari la posada en marxa d'aquesta solució.
- D'acord amb les necessitats de les empreses municipals (VIGEM, VIMED i VIQUAL), s'estableixen els següents serveis a subministrar, i que s'indiquen a continuació:

CONCEPTE	NÚMERO D'UNITATS PREVISTES
MULTISIM O SIM MULTIDISPOSITIU	2
TARIFA DADES 300 MB	29
TARIFA DE DADES 2GB + TARIFA PLANA DE VEU (en bossa compartida)	85
TARIFA DE DADES 5 GB + TARIFA PLANA DE VEU (en bossa compartida)	3
TARIFA DE DADES 10 GB + TARIFA PLANA DE VEU (en bossa compartida)	8
TARIFA DE DADES IL·LIMITADES + TARIFA PLANA DE VEU	3
NÚMERO DE LÍNIA PER ALS TERMINALS DE SOBRETAULA	18
NÚMERO DE GRUP D'EXTENSIONS (de 2 o més extensions)	9
LÍNIA DE CAPÇALERA I LA SEVA PRESENTACIÓ EN TRUCADES ENTRANTS/ SORTINTS	7
OPERADORA AUTOMÀTICA AMB IVR DE 1 NIVELL	5
OPERADORA AUTOMÀTICA AMB IVR DE 2 NIVELLS	1
FAX OFICINA VIRTUAL	1

- A continuació, es desglossa els serveis a subministrar per Societat:

❖ **Centre Oficina VIGEM-VIMED**

- **Adreça:** Carrer Pompeu Fabra 50, 08840 Viladecans
- **Societat:** Viladecans Grup d'Empreses Municipals, SL amb CIF: B65001935

- **Treballs a realitzar:** Migració de l'actual Centraleta de veu Microsoft Teams Phone System amb Direct Routing, SBC virtualitzat i operadora automàtica, a la nova solució.

La nova solució de Centraleta de veu constarà de:

VIGEM	CONCEPTES (MENSUAL)	UNITATS
	MULTISIM O SIM MULTIDISPOSITIU	1
	TARIFA DE DADES 2 GB + TARIFA PLANA DE VEU (EN BOSSA COMPARTIDA)	13
	TARIFA DE DADES 10 GB + TARIFA PLANA DE VEU (EN BOSSA COMPARTIDA)	2
	TARIFA DE DADES IL·LIMITADA + TARIFA PLANA DE VEU	1
	NUMERO DE LINIA PER ALS TERMINALS DE SOBRETAULA	2
	NUMERO DE GRUP D'EXTENSIONS (DE 2 o MÉS EXTENSIONS)	4
	LÍNIA DE CAPÇALERA I LA SEVA PRESENTACIÓ EN TRUCADES ENTRANTS I/O SORTINTS	1
	OPERADORA AUTOMÀTICA AMB IVR DE 1 NIVELL	1

❖ **Centre d'Oficina Local d'Habitatge:**

- **Adreça:** Carrer Santiago Rusiñol Prats 8, 08840 Viladecans
- **Societat:** Viladecans Mediterrània, SL amb CIF: B60039088
- **Treballs a realitzar:** Migració de l'actual Centraleta de veu física de Movistar amb operadora automàtica, a la nova solució.

La nova solució de Centraleta de veu constarà de:

VIMED	CONCEPTES (MENSUAL)	UNITATS
	MULTISIM O SIM MULTIDISPOSITIU	1
	TARIFA DE DADES 2 GB + TARIFA PLANA DE VEU (EN BOSSA COMPARTIDA)	21
	TARIFA DE DADES 10 GB + TARIFA PLANA DE VEU (EN BOSSA COMPARTIDA)	3
	TARIFA DE DADES IL·LIMITADA + TARIFA PLANA DE VEU	1
	NUMERO DE LINIA PER ALS TERMINALS DE SOBRETAULA	2
	LÍNIA DE CAPÇALERA I LA SEVA PRESENTACIÓ EN TRUCADES ENTRANTS I/O SORTINTS	1
	OPERADORA AUTOMÀTICA AMB IVR DE 1 NIVELL	1

❖ **Centres d'Atrium, Podium, Ateneu de les Arts, Dipòsit Grues i Cúbic:**

▪ **Adreces dels Centres a Viladecans:**

- **Atrium:** Avinguda Josep Tarradellas, 17
- **Podium:** Carrer Pompeu Fabra 5
- **Ateneu de les Arts:** Avinguda Dr. Fleming,5
- **Dipòsit grues:** Avinguda Gava, 85
- **Cúbic:** Passeig de la Marina, 31

▪ **Societat:** Viladecans Qualitat, SL amb CIF: B63142848

- **Treballs a realitzar:** Migració de l'actual Centraleta de veu virtualitzada Gamma i operadora automàtica, a la nova solució.

La nova solució de Centraleta de veu constarà de:

VIQUAL	CONCEPTES (MENSUAL)	UNITATS
	TARIFA DADES 300 MB	29
	TARIFA DE DADES 2 GB + TARIFA PLANA DE VEU (EN BOSSA COMPARTIDA)	51
	TARIFA DE DADES 5 GB + TARIFA PLANA DE VEU (EN BOSSA COMPARTIDA)	3
	TARIFA DE DADES 10 GB + TARIFA PLANA DE VEU (EN BOSSA COMPARTIDA)	3
	TARIFA DADES IL·LIMITADA + TARIFA PLANA DE VEU	1
	NUMERO DE LINIA PER ALS TERMINALS DE SOBRETAULA	14
	NUMERO DE GRUP D'EXTENSIONS (DE 2 o MÉS EXTENSIONS)	5
	LÍNIA DE CAPÇALERA I LA SEVA PRESENTACIÓ EN TRUCADES ENTRANTS I/O SORTINTS	5
	OPERADORA AUTOMÀTICA AMB IVR DE 1 NIVELL	3
	OPERADORA AUTOMÀTICA AMB IVR DE 2 NIVELLS	1
	FAX OFICINA VIRTUAL	1

Serveis de telefonia mòbil a les empreses municipals

L'Adjudicatari garantirà que l'Operadora de telefonia mòbil tingui la funcionalitat "WiFi-Calling", de tal manera que tots aquells terminals mòbils que disposin d'aquesta funcionalitat seran capaços de mantenir converses telefòniques amb l'operadora de telefonia mòbil a través de la connexió wifi, malgrat no tenir cobertura de telefonia mòbil. La infraestructura wifi de cada Centre serà responsabilitat de les empreses municipals.

Les tarifes de dades formaran una bossa comuna de dades entre totes les empreses municipals amb el sumatori resultat de multiplicar el volum de dades de cada línia pel nombre de línies d'identica tarifa en el mes en curs. Per exemple, si per a una tarifa de 2 Gb/mes tenim dos usuaris de Societats diferents, això implica que un d'ells podria consumir 3 Gb en un mes i l'altre 1 Gb sense que cap d'ells vegi alterades les seves prestacions en cap sentit. (Velocitat, Preu, etc.).

Seguint amb el mateix exemple, les empreses municipals podran limitar aquesta tarifa de 2 GB mensuals a 1 GB mensual per als 2 usuaris, quedant 2 GB disponibles de la bossa compartida per a futures necessitats d'altres línies.

L'Adjudicatari garantirà la conservació de la numeració pública actualment assignada, portant a terme sense cost addicional per les empreses municipals l'adequada portabilitat numèrica en cas necessari, tant la telefonia fixe com mòbil.

Les propostes dels licitadors hauran de garantir un mínim del 80% de cobertura al municipi de Viladecans, com a mínim 3G i/o 4G.

Adicionalment, l'adjudicatari proveirà a les empreses municipals de 10 targetes SIM sense activar per altes, 10 targetes SIM per duplicats en cas de pèrdues o robatoris i 5 targetes SIM per multi dispositiu, efectuant les corresponents reposicions durant tota la vigència del contracte per mantenir l'esmentat stock i cobrir futures necessitats d'altres, duplicats, etc.

4.1.4- ACTITUD PROACTIVA

L'Adjudicatari haurà informar de nous serveis que poden ser d'interès, així com, de necessitats d'actuacions de manteniment preventiu i / o correctiu, les quals en tot cas hauran de disposar de l'aprovació de les empreses municipals de Viladecans per a la seva execució.

4.1.5- ADEQUACIÓ PERMANENT A LES NECESSITATS

Les empreses municipals de Viladecans son una entitat dinàmica i això comporta, entre altres, la necessitat d'actuació davant de circumstàncies com les que s'indiquen a continuació:

- L'obertura de nous centres, l'agrupació de centres dispersos en centres nous, noves incorporacions de personal.
- Esdeveniments no previstos amb necessitats de serveis de telecomunicacions.
- Situacions d'emergència que poden requerir necessitats addicionals de serveis.
- Evolució de les necessitats en serveis de telecomunicacions (ample de banda, canals de veu, etc) Aquest dinamisme comporta que el dimensionament inicial pot ser modificat en funció de les necessitats en el transcurs de la durada del contracte. Els operadors ajustaran el dimensionament dels serveis a cada situació.

4.1.6- PROVISIÓ DELS SERVEIS TIPUS "CLAUS EN MÀ"

Els preus proposats per a la provisió i posterior gestió dels sistemes i serveis sol·licitats han d'incloure tots els possibles elements de cost associats a la implantació i explotació d'aquests. Els operadors no han de preveure cap tipus de dedicació per part del personal de les empreses municipals de Viladecans en tasques associades a la posada en marxa.

4.1.7- REGULACIÓ DEL PROCÉS DE RELLEU PER CANVI D'OPERADOR

Amb l'objecte d'evitar que l'adjudicatari de la present licitació pugui fer mal ús de la seva posició en un futur, durant el procés d'implantació, estarà obligat a:

- Facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs en un termini màxim de 2 setmanes.
- No degradar els nivells de serveis en aquelles infraestructures que continuïn en servei i siguin utilitzades pel transport del tràfic del nou operador (accessos indirectes, lloguer d'infraestructures, prestació de serveis, ...)
- No dificultar el procés de canvi, ni degradar els SLA's pactats.

Es preveu un període de 30 dies naturals per la possible transició a un altre operador adjudicatari a la següent licitació -un cop finalitzat el termini de vigència del contracte objecte de la present licitació-. En tot cas l'adjudicatària està obligada a mantenir la prestació contractual amb les degudes garanties fins el moment que es trobi plenament en funcionament el nou contracte que s'hagi de signar acabada la vigència del que resultarà de la present licitació. No es cobrarà cap quantitat en concepte de baixa o penalitzacions per permanència a la finalització del contracte.

4.1.8- PROCÉS DE PORTABILITAT I MIGRACIÓ DELS SERVEIS DE CENTRALETA DE VEU AL NÚVOL

L'adjudicatari, independentment si es l'actual proveïdor de telefonia mòbil, subministrarà a les empreses municipals el número total de targetes SIMs en servei, de tal manera, que el Responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals coordinat amb l'adjudicatari, donaran de baixa permanentment les targetes SIMs actuals i seguidament s'activaran les noves. Totes aquestes tasques hauran de ser realitzades dins el termini d'implantació establert. Es minimitzarà el temps de "línia no operativa" de cada línia afectada pel canvi de targeta SIM, temps que en cap cas superarà les 4 hores i serà en horari nocturn (finestra horària de 22:00h a 7:00h).

L'adjudicatari, en cas de no ser l'actual proveïdor de telefonia fixe, s'encarregarà de la portabilitat de numeració. Qualsevol gestió administrativa i cost derivat de la migració i portabilitat serà per compte de l'adjudicatari a partir de la signatura de contracte. Totes aquestes tasques s'hauran de dur a terme dins el termini d'implantació establert. Es minimitzarà el temps de no-operatiu de cada línia fixe per l'afectació per la portabilitat del seu número, i aquesta tasca s'haurà de realitzar amb un pre-avis d'un mínim de 48 hores al responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals, i la finestra horària serà de les 10 de la nit fins les 7 del matí de l'endemà.

La migració de les comunicacions des de l'escenari actual al nou haurà de realitzar-se en un termini màxim de 30 dies naturals des de la formalització del contracte. Les tasques de migració no implicarà tall de servei actual fins que la nova solució es trobi totalment operativa i provada amb resultat satisfactori. Serà responsabilitat del nou adjudicatari que els serveis no es vegin afectats durant aquest període de transició.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment de la numeració fixe i mòbil actual. En el cas de les línies mòbils també s'haurà de mantenir la mateixa numeració curta, que en el nostre cas son de 3 xifres. Si tècnicament no es pot mantenir la mateixa numeració curta, s'haurà de justificar clarament i el nou pla privat de numeració es definirà conjuntament amb el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals.

En tots els casos, s'haurà de desautoritzar qualsevol servei activat previ a la portabilitat que no correspongui al servei ofertat per les empreses municipals.

Una vegada adjudicats els serveis, se seguiran de manera general les fases metodològiques següents per a la implantació, coordinadament amb el responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals, de la següent manera:

- Durant els primers 5 dies laborables després de la signatura del contracte, l'adjudicatari planificarà una reunió inicial, ja sigui presencial o telemàtica, entre el responsable del projecte per part de l'adjudicatari i el responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals per establir fulla de ruta detallada amb un calendari.
- Execució i posada en marxa segons calendari acordat, i amb un termini màxim 30 dies naturals des de la formalització de l'adjudicació.
- Test i proves conjuntament entre l'adjudicatari i el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals.
- Els adjudicataris s'hauran de responsabilitzar de l'explicació dels aspectes tècnics més importants i de gestions al responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals.

Durant la fase d'implantació, l'adjudicatari designarà una persona que s'encarregarà de totes les tasques associades a la direcció i coordinació del projecte d'implantació, i també la comunicació entre el responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals i l'equip de treball de l'adjudicatari per a l'execució correcta de la fase d'implantació.

Aquesta persona serà una figura important per a que la informació flueixi d'una manera àgil entre tots els recursos de l'adjudicatari i també amb el responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals.

4.1.9- GESTIÓ PERSONALITZADA

El servei de gestió ha d'incloure les funcionalitats identificades a continuació:

- Atenció i assessorament tècnic amb un interlocutor únic amb qui es podrà establir, en atenció a les necessitats del moment, la celebració de reunions de seguiment amb periodicitat programada.
- Un servei de finestreta única que atengui totes les incidències i canvis que sorgeixin en els serveis de les empreses municipals.

4.1.10- GESTIÓ DE CANVIS, ALTES, BAIXES DELS SERVEIS CONTRACTATS

L'adjudicatari posarà a disposició de les empreses municipals les eines de gestió necessàries per tal que el departament de Sistemes Informàtics i/o Gerències de les empreses municipals puguin fer les sol·licituds i el seguiment dels canvis, altes, baixes i/o modificacions de configuració dels serveis contractats, minimitzant els temps de resposta. Les ofertes hauran de contemplar:

- L'atenció personalitzada, tant a nivell comercial com a nivell tècnic.
- Gestió de sol·licituds, canvis, reclamacions, etc.
- Les empreses municipals podran realitzar aquestes sol·licituds via telèfon, correu electrònic o via web.

4.1.11- ELABORACIÓ D'INFORMES

L'operador lliurarà al responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals informes de dades que puguin ser d'interès, com per exemple: registres de trucades d'entrada i/o sortida, duració de les trucades, trucades no contestades, etc...

L'adjudicatari oferirà accés al responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals d'eines que permetin filtrar dades o exportar informes que puguin ser d'interès, com per exemple: registres de trucades d'entrada i/o sortida, duració de les trucades, trucades no contestades, etc...

4.1.12- MANTENIMENT DE LA PLANTA INSTAL·LADA I ELS SERVEIS CONTRACTATS

El manteniment preventiu i correctiu de la planta instal·lada derivada de l'adjudicació d'aquest contracte i del conjunt de serveis, serà responsabilitat i anirà a càrrec de l'operador adjudicatari. És preceptiu l'assoliment d'un manteniment dels equipaments instal·lats i del conjunt de serveis, realitzant les tasques preventives necessàries per evitar qualsevol incidència que afecti a la correcta prestació del servei. Totes les despeses de material, mà d'obra, desplaçament, canvi de terminals i qualsevol altre concepte que es derivi d'una reparació o manteniment, estaran incloses en els costos fixos de la prestació dels serveis. Els sistemes seran supervisats remotament i s'adoptaran les mesures necessàries per la resolució de qualsevol anomalia tant bon punt hagi estat detectada.

4.1.13- CONTINUÏTAT DE SERVEIS

Amb la finalitat de garantir la continuïtat dels serveis, de tal forma que no ocorri una interrupció d'aquests, durant el període comprès des de la data d'inici d'execució del contracte fins a la qual finalitzi el període de migració/implantació, les empreses municipals de Viladecans mantindran contractat els serveis prestats per l'operador sortint. Superat el termini d'implantació, es a dir 30 dies naturals des de la formalització de contracte, serà responsabilitat de l'adjudicatari assumir el cost d'aquests serveis. En qualsevol cas, no serà admissible la facturació dels mateixos serveis de manera duplicada de tal forma que, en el cas de migració d'un prestador a un altre, l'adjudicatari, assumirà aquest cost. La migració s'entendrà realitzada sempre en el seu conjunt i en tots els Centres, no per serveis, de tal forma que l'inici de facturació per part de l'adjudicatari suposarà la finalització de la facturació del prestador dels serveis actuals, assumint l'adjudicatari qualsevol cost derivat d'una realització amb l'anterior prestador del servei.

En cap cas l'adjudicatari podrà aplicar costos inicials per altes de serveis, instal·lacions o qualsevol altra despesa que, de manera directa o indirecta suposi la posada en marxa i desplegament de tots els serveis. Per tant, no serà admissible quotes d'altes o similars a conseqüència de l'execució inicial de la implantació.

4.1.14- SUBMINISTRE DE TERMINALS DE TELEFONIA FIXE

L'Adjudicatari subministrarà en modalitat compra, de les següents unitats de terminals de telèfons fixes:

SOCIETATS	NÚMERO DE TERMINALS TELEFONIA SOBRETAULA (MODALITAT COMPRA)
VIGEM	2
VIMED	3
VIQUAL	14

Aquests terminals seran bàsics i hauran de complir les següents característiques mínimes:

- Cobertura 2G/3G/4G VoLTE
- Wifi
- Bluetooth 4.1
- Funcionalitat wifi-calling.
- VoLTE empreses y HD Voice.
- Connector Jack 3,5mm para auriculars. Formato OMTP.
- Sistema SIM-IN (SIM dins del terminal)
- Mans lliures i tecla "Mute" integrat.
- Funcionalitat transferència de trucades.
- Funcionalitat de captura de trucades.
- Conferència a 3.
- Idioma castellà i/o català.

4.1.15- ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Les empreses municipals disposaran d'atenció personalitzada, en horari de 9.00h a 17.00h, per obrir incidències, ja sigui per telèfon, correu o eina especialitzada de l'adjudicatari.

Adicionalment, s'exigeix un mínim de prestació de servei d'acord amb el següent detall:

❖ Servei de Centraleta de veu

- **Incidència greu de funcionament amb afectació a més del 50% dels usuaris i/o haver 1 o més Centres sense servei de veu.** Es considera incidència greu quan un grup d'usuaris no poden fer i/o rebre trucades internes o externes de l'Organització.

Termini màxim de resposta i resolució: 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.

- **Incidència greu de funcionament amb afectació a menys del 50% dels usuaris.** Es considera incidència greu quan un grup d'usuaris no poden fer i/o rebre trucades internes o externes de l'Organització.

Termini màxim de resposta i resolució: 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.

- **Incidència lleu de funcionament.** Es considera incidència lleu quan un usuari aïllat no pot fer i/o rebre trucades internes o externes de l'Organització, correccions de configuració per aplicar el correcte calendari laboral o horari de la jornada laboral.

Termini màxim de resposta i resolució: 2 dies laborables des de l'avís de la incidència.

- **Implementacions de nous requeriments.** Per exemple: alta/baixa usuari, modificacions de configuracions.

Termini màxim de resposta i resolució: 2 dies laborables des de l'avís de la petició.

❖ **Serveis de telefonia mòbil**

- **Incidència greu de funcionament amb afectació a més del 50% de les línies mòbils.** Es considera incidència greu quan un grup d'usuaris no poden fer o rebre trucades internes o externes de l'Organització, i/o fora de servei de dades mòbils per incidència aliena al terminal.

Termini màxim de resposta i resolució: 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.

- **Incidència greu de funcionament amb afectació a menys del 50% de les línies mòbils** (per exemple: no es poden fer trucades a l'exterior/interne de l'Organització, ni rebre-les, i/o l'averia en el servei de dades mòbils).

Termini màxim de resposta i resolució: 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.

- **Incidència lleu de funcionament** (per exemple: no permet activar funcionalitats d'operadora que no afectin al servei de rebre/enviar trucades i tarifes de dades).

Termini màxim de resposta i resolució: 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.

- **Implementacions de nous requeriments** (per exemple: alta/baixa línia, aplicació de nova tarifa especial a una línia concreta).

Termini màxim de resposta i resolució: 2 dies laborables des de l'avís de la petició.

4.1.16- PENALITATS

Es penalitzarà 100 € per cada setmana de retard en la posada en marxa de la Centraleta de veu a la totalitat dels Centres de les empreses municipals, a comptar a partir dels 30 dies de la formalització del contracte.

Es penalitzarà 100 € per cada setmana de retard en l'aplicació de les noves tarifes/serveis a la totalitat de les línies mòbils i/o fixes, i la implantació de la solució de la centraleta de veu al núvol.

L'adjudicatari estarà obligat a complir els nivells de servei per avaries. L'incompliment per part de l'adjudicatari es penalitzarà de la següent manera:

❖ **Servei de Centraleta de veu**

- **Incidència greu de funcionament amb afectació a més del 50% dels usuaris i/o haver 1 o més Centres sense servei de veu.** Es considera incidència greu quan un grup d'usuaris no poden fer i/o rebre trucades internes o externes de l'Organització.
 - **Termini màxim de resposta i resolució:** 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.
 - **Penalitzacions:** 100 € per cada dia laborable amb la incidència no resolta en la totalitat des del segon dia laborable a partir de l'avís de la incidència.

- **Incidència greu de funcionament amb afectació a menys del 50% dels usuaris.** Es considera incidència greu quan un grup d'usuaris no poden fer i/o rebre trucades internes o externes de l'Organització.
 - **Termini màxim de resposta i resolució:** 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.
 - **Penalitzacions:** 50 € per cada dia natural amb la incidència no resolta en la totalitat des del segon dia laborable a partir de l'avís de la incidència.
- **Incidència lleu de funcionament.** Es considera incidència lleu quan un usuari aïllat no pot fer i/o rebre trucades internes o externes de l'Organització, correccions de configuració per aplicar el correcte calendari laboral o horari de la jornada laboral.
 - **Termini màxim de resposta i resolució:** 2 dies laborables des de l'avís de la incidència.
 - **Penalitzacions:** 10 € per cada dia laborable amb la incidència no resolta en la totalitat des del tercer dia laborable a partir de l'avís de la incidència.
- **Implementacions de nous requeriments.** Per exemple: alta/baixa usuari, modificacions de configuracions.
 - **Termini màxim de resposta i resolució:** 2 dies laborables des de l'avís de la petició.
 - **Penalitzacions:** 10 € per cada dia laborable amb la incidència no resolta en la totalitat des del tercer dia laborable a partir de l'avís de la incidència.

❖ **Serveis de telefonia mòbil**

- **Incidència greu de funcionament amb afectació a més del 50% de les línies mòbils.** Es considera incidència greu quan un grup d'usuaris no poden fer o rebre trucades internes o externes de l'Organització, i/o fora de servei de dades mòbils per incidència aliena al terminal.
 - **Termini màxim de resposta i resolució:** 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.
 - **Penalitzacions:** Cada dia natural a partir del segon dia laborable des de l'avís de la incidència no resolta en la totalitat: 3 €/línia.
- **Incidència greu de funcionament amb afectació a menys del 50% de les línies mòbils** (per exemple: no es poden fer trucades a l'exterior/interne de l'Organització, ni rebre-les, i/o l'averia en el servei de dades mòbils).
 - **Termini màxim de resposta i resolució:** 1 dies laborable des de l'avís de la incidència.
 - **Penalitzacions:** Cada dia natural a partir del segon dia laborable des de l'avís de la incidència no resolta en la totalitat: 2 €/línia.
- **Incidència lleu de funcionament** (per exemple: no permet activar funcionalitats d'operadora que no afectin al servei de rebre/enviar trucades i tarifes de dades)
 - **Termini màxim de resposta i resolució:** 1 dies laborables des de l'avís de la incidència.
 - **Penalitzacions:** Cada dia natural a partir del segon dia laborable des de l'avís de la incidència no resolta en la totalitat: 1 €/línia.

- **Implementacions de nous requeriments** (per exemple: alta/baixa línia, aplicació de nova tarifa especial a una línia concreta).
 - **Termini màxim de resposta i resolució:** 2 dies laborables des de l'avís de la petició.
 - **Penalitzacions:** Cada dia laborable a partir del tercer dia laborable des de l'avís de la petició no resolta en la totalitat: 1 €/línia.

Les penalitzacions es podran deduir de la facturació del contractista.

4.2- LOT 2: SUBMINISTRAMENT DE TERMINALS DE TELÈFONS MÒBILS, SERVEI DE GESTIÓ DE GARANTIA DE FABRICANT I SERVEI TÈCNIC POST-VENTA DELS TERMINALS

4.2.1- ABAST

L'abast d'aquest lot es centra en el subministre de 84 terminals de telèfons mòbils i servei post-venta. L'adjudicatari serà servei oficial dels terminals ofertats.

Tots els dispositius a subministrar hauran de ser nous, plenament operatius, lliures d'operadora i complir amb la normativa nacional i europea vigent en aspectes mediambientals, de compatibilitat electromagnètica, reducció de radiació i seguretat.

Tots els dispositius es lliuraran juntament amb els respectius cables i carregadors originals del fabricant del smartphone, que seran preferiblement separables.

Tots els dispositius es lliuraran amb protector de pantalla transparent instal·lat al terminal. En el cas que aquest protector de pantalla transparent no sigui instal·lat de sèrie pel fabricant, serà l'adjudicatari qui s'encarregui d'aquesta tasca. Un cop finalitzada la tasca, l'adjudicatari es compromet a col·locar el terminal a la caixa original i precintar-la degudament, de tal manera que el terminal no sigui manipulat fins el lliurament al licitador. Si el departament de Sistemes de les empreses municipals detecta algun desperfecte en el terminal a l'obertura del terminal, serà l'adjudicatari qui s'encarregarà de la seva substitució sense cap cost addicional per a les empreses municipals, en un termini màxim de 7 dies naturals.

L'adjudicatari, coordinat amb el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals, podrà fer el lliurament de la totalitat dels terminals amb els protectors transparents ja instal·lats i els seus carregadors corresponents, en persona. El responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals disposarà de 2 dies laborables des de la recepció dels terminals, per a la validació de les unitats de terminals, carregadors i protector transparent ja instal·lat sigui segons requeriments de la licitació, i addicionalment s'encarregarà d'una inspecció visual de l'estat físic de tots els terminals. En cas de detectar qualsevol anomalia, el responsable de sistemes informàtics de les empreses municipals notificarà la incidència a l'adjudicatari, i aquest estarà obligat a procedir al seu reemplaç sense cost addicional.

Atès que disposem de llicenciament de Microsoft 365 i tenim la intenció pròxima de desplegament d'eines d'administració de dispositius mòbils, com per exemple, un MDM (Mobile Device Manager), es requereix que els smartphones ofertats siguin compatibles amb l'enrolament del MDM de Microsoft 365.

L'adjudicatari disposarà com a màxim de 30 dies naturals a partir de l'adjudicació del lot per fer el lliurament de tots els terminals a l'adreça del Carrer Pompeu Fabra 50, baixos, 08840 Viladecans (Barcelona). Els costos logístics del lliurament estarà inclòs a la seva Oferta.

A la finalització del contracte, tots els terminals passaran a ser propietat de les empreses municipals.

4.2.2- REQUERIMENTS TELÈFONS MÒBILS

D'acord amb les necessitats de les empreses municipals, s'estableixen 5 perfils, que corresponen amb els tipus de dispositius que es requereixen i que s'indiquen a continuació:

PERFIL	UNITATS
TOP	3
PREMIUM	22
OR	14
PLATA	30
BRONZE	15

A continuació, es desglossa la relació d'unitats de perfil de terminal per Societat:

SOCIETAT PRIVADA MUNICIPAL	PERFIL	UNITATS
VILADECANS GRUP D'EMPRESSES MUNICIPALS, SL	TOP	1
	PREMIUM	5
	OR	8
	PLATA	3
	BRONZE	-
VILADECANS MEDITERRANIA, SL	TOP	1
	PREMIUM	10
	OR	-
	PLATA	9
	BRONZE	-
VILADECANS QUALITAT, SL	TOP	1
	PREMIUM	7
	OR	6
	PLATA	18
	BRONZE	15

Durant la vigència del contracte, i segons necessitats de les empreses municipals podran sol·licitar el subministre de terminals de qualsevol perfil, i l'adjudicatari es compromet al lliurament del terminal aplicant la mateixa tarifa ofertada a la licitació, i amb les mateixes condicions de garantia i servei tècnic.

A continuació, es detallaran els requisits tècnics mínims de cada perfil:

➤ **Perfil TOP:**

- Sistema operatiu IOS 16 o superior.
- Color negre, o en el seu defecte gris fosc o similar.
- Capacitat: 256 GB.
- Pantalla OLED de 6,7".
- Xip A16 Biònic.
- Funcionalitat de trucades de veu via WiFi, si l'operador ho permet.
- Data llançament al mercat: 2023 o posterior.

➤ **Perfil PREMIUM:**

- Sistema operatiu IOS 16 o superior.
- Color negre, o en el seu defecte gris fosc o similar.
- Capacitat: 128 GB.
- Pantalla OLED de 6,1".
- Xip A15 Biònic.
- GPU de 4 nuclis.
- Funcionalitat de trucades veu via WiFi amb l'operador, si l'operador ho permet.
- Data llançament al mercat: 2021 o posterior.

➤ **Perfil OR:**

- Sistema operatiu Android 13 o superior.
- Color negre, o en el seu defecte gris fosc o similar.
- Processador Octa-Core, 2GHz.
- Capacitat: 128 GB en memòria interna.
- Memòria RAM: 8 GB
- Pantalla: 6.4".
- Resolució: 1080 x 2340 (FHD+)
- Càmera frontal de 32 Mpx
- Càmera principal 50 Mpx.
- Connectivitat de xarxes: 2G GSM, 3G UMTS, 4G FDD LTE, 4G TDD LTE, 5G FDD Sub6, 5G TDD Sub6.
- WiFi 802.11 a/b/g/n/ac/ax 2.4G+5GHz, HE80, MIMO, 1024-QAM.
- Dual-SIM
- Funcionalitat de trucades de veu via WiFi amb l'operador, si l'operador ho permet.
- Data llançament al mercat: 2023 o posterior

➤ **Perfil PLATA:**

- Sistema operatiu Android 13 o superior.
- Color negre, o en el seu defecte gris fosc o similar.
- Processador Octa-Core, 2GHz.
- Capacitat: 128 GB en memòria interna.
- Memòria RAM: 6 GB
- Pantalla: 6.6".
- Resolució: 1080 x 2340 (FHD+)
- Càmera frontal de 13 Mpx
- Càmera principal 48 Mpx.

- Connectivitat de xarxes: 2G GSM, 3G UMTS, 4G FDD LTE, 4G TDD LTE, 5G FDD Sub6, 5G TDD Sub6.
- 802.11 a/b/g/n/ac 2.4G+5GHz, VHT80 MIMO
- Dual-SIM
- Funcionalitat de trucades de veu via WiFi amb l'operador, si l'operador ho permet.
- Data llançament al mercat: 2023 o posterior

➤ **Perfil BRONZE:**

- Sistema operatiu Android 13 o superior.
- Color negre, o en el seu defecte gris fosc o similar.
- Processador Octa-Core, 2GHz.
- Capacitat: 64 GB en memòria interna.
- Memòria RAM: 4 GB
- Pantalla: 6.6".
- Resolució: 1080 x 2408 (FHD+)
- Càmera frontal de 13 Mpx
- Càmera principal 50 Mpx.
- Connectivitat de xarxes 2G GSM, 3G WCDMA, 4G LTE FDD, 4G LTE TDD.
- 802.11 a/b/g/n/ac 2.4+5GHz
- Dual-SIM
- Funcionalitat de trucades de veu via WiFi amb l'operador, si l'operador ho permet.
- Data llançament al mercat: 2023 o posterior

4.2.3- SERVEI POSTVENTA

Tots els telèfons smartphones que se subministren hauran de tenir una garantia mínima de 12 mesos contra qualsevol defecte d'origen o faltes de conformitat del producte, a comptar des de la data de recepció del terminal per part de les empreses municipals. Durant aquest temps, en el cas d'incidències cobertes per la garantia, l'empresa adjudicatària haurà de procedir a la substitució dels terminals per altres nous o la seva reparació, incloent-hi la recollida i lliurament del terminal en Carrer Pompeu Fabra 50 baixos – 08840 Viladecans, sense cost addicional amb un termini màxim de 10 dies laborables, des de la finalització del procediment d'obertura d'incidències.

En cas que l'adjudicatari no proposi l'aportació del bonus per a la reparació de possibles avaries en el terminal o bé en cas de que aquest bonus s'hagués exhaurit, les avaries de pantalla trencada i/o danys per líquids no estaran coberts en aquest servei de garantia, pel que l'empresa adjudicatària haurà de realitzar un pressupost que haurà de ser aprovat, si s'escau, per les empreses municipals. La confecció del pressupost no generarà cap càrrec per a les empreses municipals fins i tot si no és acceptat. En cas de no acceptar-se el pressupost el terminal haurà de ser retornat a les empreses municipals sense costos.

Serà obligatori per l'adjudicatari disposar d'un servei de suport tècnic durant la vigència del contracte de licitació, en horari de 9 a 17 hores de dilluns a divendres laborables, per a la reparació d'avaries o danys no coberts per la garantia.

Procediment en cas d'incidències:

- Les empreses municipals contactaran amb l'adjudicatari, via correu electrònic, telèfon o plataforma de ticketing de l'adjudicatari.

- L'adjudicatari s'encarregarà de la recollida del terminal avariament. L'adreça de recollida serà sempre al carrer Pompeu Fabra 50, 0880 Viladecans (Barcelona). El termini màxim de recollida serà de 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.
 - o Si està dins de cobertura de garantia:
 - L'adjudicatari disposarà d'un termini màxim de 10 dies laborables, des de l'obertura d'incidència, sense cap cost addicional. El terminal avariament serà substituït per un terminal nou del mateix model a l'aviament o bé serà reparat.
 - o Si esta fora de cobertura de garantia (per exemple trencament de pantalla):
 - L'adjudicatari farà un diagnòstic de la incidència i enviarà per correu electrònic al responsable de Sistemes Informàtics un correu informant si la incidència esta coberta per garantia.
 - El termini màxim de l'enviament del pressupost serà de 2 dies laborables des de l'avís de la incidència.
 - El responsable de Sistemes Informàtics valorarà aquest pressupost, i en cas de:
 - o Acceptació de pressupost: les empreses municipals enviaran a l'adjudicatari el pressupost signat i amb segell. I en un termini màxim de 2 dies laborables des de l'enviament de l'acceptació del pressupost, el smartphone reparat serà lliurat a les empreses municipals . L'adreça de lliurament serà sempre al carrer Pompeu Fabra 50, 0880 Viladecans (Barcelona).
 - o No Acceptació de pressupost: L'Adjudicatari retornarà el smartphone avariament a les empreses municipals. L'adreça de lliurament serà sempre al carrer Pompeu Fabra 50, 0880 Viladecans (Barcelona).

Les persones de les empreses municipals autoritzades per gestionar aquest servei serà el departament de Sistemes Informàtics i/o Gerències.

4.2.4- SUPORT D'INCIDÈNCIES I REPARACIONS

Serà obligatori per l'adjudicatari disposar d'un servei de suport tècnic durant la vigència del contracte de licitació, en horari de 9 a 17 hores de dilluns a divendres laborables, per a la reparació d'avaries o danys no coberts per la garantia.

Procediment en cas d'incidències sobre el smartphone fora de termini de garantia:

- Les empreses municipals contactaran amb l'adjudicatari, via correu electrònic, telèfon o plataforma de ticketing de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari s'encarregarà de la recollida del terminal avariament. L'adreça de recollida serà sempre al carrer Pompeu Fabra 50, 0880 Viladecans (Barcelona). El termini màxim de recollida serà de 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.

- L'adjudicatari farà un diagnòstic de la incidència i enviarà per correu electrònic al responsable de Sistemes Informàtics un pressupost de reparació. El termini màxim de l'envio del pressupost serà de 2 dies laborables des de l'avís de la incidència.
- El responsable de Sistemes Informàtics valorarà aquest pressupost, i en cas de:
 - o Acceptació de pressupost: les empreses municipals enviaran a l'adjudicatari el pressupost signat i amb segell. I en un termini màxim de 2 dies laborables des de l'enviament de l'acceptació del pressupost, el smartphone reparat serà lliurat a les empreses municipals. L'Adreça de lliurament serà sempre al carrer Pompeu Fabra 50, 0880 Viladecans (Barcelona).
 - o No Acceptació de pressupost: L'Adjudicatari retornarà el smartphone avariament a les empreses municipals. L'Adreça de lliurament serà sempre al carrer Pompeu Fabra 50, 0880 Viladecans (Barcelona).

Les persones de les empreses municipals autoritzades per gestionar aquest servei serà el departament de Sistemes Informàtics i/o Gerències.

Actualment les empreses municipals de Viladecans té un parc de terminals de telèfons mòbils de més de 50 unitats, i la majoria d'ells supera els 4 anys d'antiguitat, i la mitjana anual d'incidències de hardware son 4 casos.

4.2.5- ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I SUBMINISTRE

Les empreses municipals disposaran d'atenció personalitzada, en horari de 9.00h a 17.00h, per sol·licitar el subministrament de nous terminals o obrir qualsevol incidència tècnica dels terminals subministrats, ja sigui per telèfon, correu o eina especialitzada de l'adjudicatari.

L'Adjudicatari estarà obligat a complir els nivells de servei de subministrament de terminals nous, i el servei de post-venta per avaries. L'incompliment per part de l'adjudicatari es penalitzarà de la següent manera:

- o **Subministrament de la totalitat dels terminals (84 unitats inicials)**
 - Termini màxim en el lliurament: 30 dies naturals, des de la formalització del contracte.
- o **Subministrament de terminals puntualment segons noves necessitats durant la vigència del contracte**
 - **Termini màxim en el lliurament dels terminals:** 10 dies naturals, des de la petició pel canal corresponent.
- o **Servei de gestió de garantia**
 - **Termini màxim en el lliurament del terminal amb la incidència resolta:** 10 dies laborables, des de la petició pel canal corresponent.

- **Servei tècnic de post-venta**
 - **Termini màxim en la recollida del terminal avariament:** 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.
 - **Termini màxim en el diagnòstic de la incidència i l'enviament del pressupost de reparació:** 2 dies laborables des de l'avís de la incidència.
 - **Termini màxim en la resolució de la incidència i lliurament del terminal:** 3 dies laborables des de l'enviament de l'acceptació del pressupost.
 - **En cas de no ser acceptat la reparació del terminal,** l'adjudicatari disposarà de 2 dies laborables pel lliurament del terminal avariament des de l'avís de les empreses municipals de no acceptació del pressupost.
- **Consultes tècniques del terminal que poden ser resoltes via telèfon o correu electrònic (per exemple: funcionalitats).**
 - **Termini màxim de resposta i resolució:** 2 dies laborables des de l'aprovació de pressupost de reparació.

4.2.6- PENALITATS

L'adjudicatari estarà obligat a complir els nivells de servei de subministrament de terminals nous, i el servei de gestió de cobertura de garantia de fabricant i servei tècnic de post-venta. L'incompliment per part de l'adjudicatari es penalitzarà de la següent manera:

- **Subministrament de terminals nous**
 - **Termini màxim de lliurament:** 30 dies naturals des de la petició.
 - **Penalitzacions:** Cada dia laborable a partir del dia 31 natural des de la petició no lliurat en la totalitat: 5 €/terminal
- **Subministrament de terminals puntualment, segons noves necessitats durant la vigència del contracte**
 - **Temps màxim en el lliurament:** 10 dies naturals, des de la petició pel canal corresponent.
 - **Penalitzacions:** Cada dia laborable a partir de l'onzè dia natural des de la petició no lliurat en la totalitat: 3 € dia/terminal.
- **Servei de gestió de garantia**
 - **Termini màxim de lliurament del terminal reparat o substituït per un de nou igual:** 10 dies laborables des de la petició d'avís.
 - **Penalitzacions:** Cada dia laborable a partir de l'onzè dia laborable des de la petició d'avís no lliurat en estat reparat o substituït per un de nou del mateix fabricant i model del avariament, en la totalitat: 10 €/terminal.

- **Servei tècnic de post-venta**

- **Avaria de hardware i software del terminal que requereix recollida de terminal per a la seva resolució (per exemple: altaveu/micròfon avariats, pantalla trencada, etc...).**
 - **Termini màxim de recollida de terminal i valoració de reparació:** 1 dia laborable des de l'avís de la incidència.
 - **Penalitzacions:** Cada dia laborable a partir del segon dia laborable des de l'avís d'incidència: 5 €/terminal.
 - **Termini màxim en el diagnòstic de la incidència i l'enviament del pressupost de reparació:** 2 dies laborables des de l'avís de la incidència.
 - **Penalitzacions:** Cada dia laborable a partir del tercer dia laborable des de l'avís d'incidència: 5 €/terminal.
 - **Termini màxim en la resolució de la incidència i lliurament del terminal:** 3 dies laborables des de l'enviament de l'acceptació del pressupost.
 - **Penalitzacions:** Cada dia laborable a partir del quart dia laborable des de l'enviament de l'acceptació del pressupost: 5 €/terminal.
 - **Termini màxim de lliurament del terminal avariats en cas de no ser acceptat el pressupost:** 2 dies laborables des de l'avís de no acceptació del pressupost.
 - **Penalitzacions:** Cada dia laborable a partir del tercer dia laborable des de l'avís de no acceptació del pressupost: 5 €/terminal.
- **Consultes tècniques del terminal que poden ser resoltes via telèfon o correu electrònic (per exemple: funcionalitats).**
 - **Termini màxim de resposta i resolució:** 3 dies laborables des de la petició de la consulta.
 - **Penalitzacions:** Cada dia laborable a partir del quart dia laborable des de la petició de la consulta, en la totalitat de 1 € per consulta no contestada i/o resolta.

4.3- LOT 3: PUNTS D'ACCÉS A INTERNET QUE DONARÀ SERVEI A TOTS ELS CENTRES DE LES EMPRESES MUNICIPALS

4.3.1- ABAST

L'abast d'aquest lot es centra en la instal·lació de punts d'accés a internet que donarà servei als Centres de les empreses municipals.

4.3.2- REQUERIMENTS

A continuació, es detalla els perfils de punts d'accés a internet a licitar:

PERFILS	DESCRIPCIÓ
OR	Fibra dedicada: Si Disponibilitat del servei: Mínim 99 % Número de IPs públiques reservades: Mínim 29 Amplada de banda: Mínim 100 MB simètric. Veu: No es requereix. IP fixe: SI SLA: 4 hores
PLATA	Fibra dedicada: No Amplada de banda: Mínim 100 MB simètric. Veu: No es requereix. IP fixe: SI
BRONZE	Fibra dedicada: No Amplada de banda: Mínim 1 GB simètric. Veu: No es requereix. IP fixe: No es requereix.

- D'acord amb les necessitats de les empreses municipals (VIGEM, VIMED i VIQUAL), s'estableixen les següents unitats de perfils de punts d'accés a internet a subministrar, i que s'indiquen a continuació:

PERFIL	UNITATS
OR	1
PLATA	5
BRONZE	3

A continuació, es detalla la relació les unitats de punts d'accés a internet a subministrar, el seu perfil, ubicació i l'empresa municipal:

VIGEM	CENTRE	PAO
	ADREÇA	Carrer Catalunya, 64 Baixos. 08840 Viladecans (Barcelona)
	PERFIL	Or
	UNITATS	1

VIGEM	CENTRE	PAO
	ADREÇA	Carrer Catalunya, 64 Baixos. 08840 Viladecans (Barcelona)
	PERFIL	Plata
	UNITATS	2

VIQUAL	CENTRE	PAO
	ADREÇA	Carrer Catalunya, 64 Baixos. 08840 Viladecans (Barcelona)
	PERFIL	Bronze
	UNITATS	3

VIQUAL	CENTRE	CAMP DE FUTBOL TORRE ROJA
	ADREÇA	Avinguda Torre Roja, s/n, 08840 Viladecans, Barcelona
	PERFIL	Plata
	UNITATS	1

VIQUAL	CENTRE	CAMP DE BEISBOL
	ADREÇA	Carrer de Marià Sanjuan Cuchí, 14, 08840 Viladecans, Barcelona
	PERFIL	Plata
	UNITATS	1

VIQUAL	CENTRE	POLIESPORTIU MONTSERRATINA
	ADREÇA	Carrer Garrofer, 71, 08840 Viladecans, Barcelona
	PERFIL	Plata
	UNITATS	1

L'alta i/o portabilitat dels punts d'accés a internet no tindrà cap cost d'instal·lació ni administratiu per a les empreses municipals, i es facturarà mensualment la tarifa del perfil acordat.

4.3.3- SERVEIS DE MANTENIMENT PREVENTIU I/O CORRECTIU

L'Adjudicatari haurà d'informar de nous serveis que poden ser d'interès, així com, de necessitats d'actuacions de manteniment preventiu i / o correctiu, les quals en tot cas hauran de disposar de l'aprovació de les empreses municipals de Viladecans per a la seva execució. En el cas que impliqui una afectació al servei, aquestes tasques seran coordinades amb les empreses municipals.

4.3.4- PROVISIÓ DELS PUNTS D'ACCÉS A INTERNET

Els preus proposats per a la provisió i posterior gestió dels sistemes i serveis sol·licitats han d'incloure tots els possibles elements de cost associats a la implantació i explotació d'aquests, i això implica cap dedicació per part del personal de les empreses municipals en tasques associades a la posada en marxa.

4.3.5- GESTIÓ DE CANVIS, ALTES, BAIXES DELS SERVEIS CONTRACTATS

Durant la vigència del contracte, les empreses municipals podran gestionar. Les ofertes hauran de contemplar:

- L'atenció i assessorament, tant a nivell comercial com a nivell tècnic.
- Gestió de sol·licituds, modificacions del servei, reclamacions, etc.
- Servei d'incidències tècniques i modificacions de configuracions tècniques.
- Les empreses municipals podran realitzar aquestes sol·licituds via telèfon, correu electrònic i/o via web.

4.3.6- PLANIFICACIÓ

El termini màxim per a la instal·lació i donar serveis de tots els punts d'accés a internet serà de 30 dies naturals, a comptar des de la formalització del contracte.

Durant la fase d'alta dels diferents punts d'accés a internet, l'adjudicatari designarà una persona que s'encarregarà de totes les tasques associades a la direcció i coordinació del projecte, i també la comunicació entre el responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals i l'equip de treball de l'adjudicatari per a l'execució correcta d'aquesta fase.

L'Adjudicatari coordinarà amb el responsable de Sistemes Informàtics les dates i horaris per realitzar els treballs de donada d'alta. El responsable de Sistemes Informàtics s'encarregarà de donar accés als Centres a l'adjudicatari i li indicarà la ubicació exacte d'on s'instal·larà els punts d'accés a internet.

4.3.7- ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Les empreses municipals disposaran d'atenció personalitzada, en horari de 9.00h a 17.00h, per obrir incidències, ja sigui per telèfon, correu o eina especialitzada de l'adjudicatari.

➤ **Qualsevol incidència al PERFIL OR:**

- **Temps màxim de resposta i resolució:** 4 hores des de l'avís de la incidència.

➤ **Qualsevol incidència al perfil PLATA i BRONZE:**

- **Temps màxim de resposta i resolució:** 48 hores des de l'avís de la incidència.

4.3.8- PENALITATS

A continuació, es detallen les penalitats depenent el perfil.

➤ **Qualsevol incidència al perfil OR:**

- **Temps màxim de resposta i resolució:** 4 hores des de l'avís de la incidència.
- **Penalitzacions:** 10 € per cada hora a partir de la cinquena hora des de l'avís de la incidència no resolta en la totalitat.

➤ **Qualsevol incidència al perfil PLATA i BRONZE:**

- **Temps màxim de resposta i resolució:** 48 hores des de l'avís de la incidència.
- **Penalitzacions:** Cada dia natural a partir de les 48 hores des de l'avís de la incidència no resolta en la totalitat: 20 €/circuit.

Les penalitzacions es podran deduir de la facturació del contractista.

Viladecans, febrer de 2024

Sra. ALICIA VALLE CANTALEJO

Consellera Delegada

Viladecans Grup d'Empreses Municipals, S.L.