

## INDEX.

1. OBJECTE
2. REQUERIMENTS I ESPECIFICACIONS DEL SERVEI
3. DIMENSIONAMENT DEL SERVEI DE COMUNICACIONS MÒBILS DE VEU I DADES
4. TERMINI D'IMPLANTACIÓ
5. TRÀFIC ESTIMAT
6. REQUERIMENTS PER ALS NOUS SMARTPHONES.
7. PORTABILITAT
8. PLÀ DE MIGRACIÓ
9. REQUERIMENTS TÈCNICS

### **1.- OBJECTE.**

Aquesta convocatòria té per objecte la contractació del servei de telefonia i comunicacions mòbils de les empreses Municipals de Viladecans.

L'abast del present procediment contempla els següents aspectes:

- Subministrament del servei objecte del contracte
- Manteniment del servei
- Substitució dels terminals
- Tarifes i consums de les línies de telefonia mòbil dels treballadors de les empreses municipals.
- Servei de dades mòbils (integració del correu electrònic al mòbil, connexions a internet mòbils, altres)
- Accés a la plataforma web o eina de l'operador per gestionar les línies corporatives, targetes sims per fer duplicats de targeta.
- Servei d'assistència i suport.
- Servei de roaming Europa

El contracte tindrà una durada de 12 mesos, amb possibilitat de prorrogar per 1 any més.

### **2.- REQUERIMENTS I ESPECIFICACIONS DEL SERVEI**

#### **2.1. Cobertura**

Els indicadors de cobertura a l'exterior de l'Oficina hauran de ser com a mínim els equivalents de Movistar o Vodafone.

## **2.2. Plans de numeració**

Actualment totes les línies mòbils corporatives tenen un pla de marcació curta entre elles, sense cost d'establiment de trucada i consum.

Els plans de numeració, número d'extensió curta de cada línia mòbil, serà decidit pel Responsable d'Informàtica del Grup d'Empreses Municipals, amb la intenció de mantenir els actuals.

## **2.3. Targetes SIM**

L'adjudicatari proveirà a les empreses municipals targetes SIMs sense activar en quantitat equivalent al 20% del nombre de targetes en actiu, efectuant les corresponents reposicions durant tota la vigència del contracte per mantenir l'esmentat percentatge, sense cap cost per les empreses municipals.

En cas de pèrdua, robatori o fallada de la targeta SIM, les empreses municipals notificaran aquesta incidència i aquesta quedarà anul·lada i es substituirà per una altra amb el mateix número de telèfon.

## **2.4. Serveis complementaris:**

L'operador adjudicatari prestarà un conjunt de serveis associats a l'explotació, inherents a la mateixa o derivats de les necessitats de millora del servei. Si l'operador adjudicatari considera que ha d'imputar algun cost per algun d'aquests serveis, ho haurà de repercutir indicant-ho específicament a l'Oferta i a la les respectives factures mensuals, previ consens amb les empreses municipals;

- Gestió comercial i d'atenció al client
- Suport tècnic
- Gestió de l'inventari i documentació del sistema
- Gestió del directori de línies
- Elaboració d'informes de tràfic i rendiment
- Facturació detallada dels serveis
- Gestió de modificacions i canvis
- Manteniment

Servei de gestió en entorn web o altre eina, accessible de forma restringida, remota i segura que permeti a les empreses municipals la gestió de personalització de perfils d'usuari, gestió de trucades, emissió d'informes i estadístiques de l'ús del servei i facturació.

La gestió comercial i l'atenció al client serà àgil i personalitzada. El Responsable d'Informàtica de les empreses municipals indicarà a l'operador adjudicatari les persones interlocutores a l'àmbit comercial, així com les dades de localització. Els responsables comercials també hauran d'informar de nous serveis i productes que puguin ser d'interès per les empreses municipals i coordinar el suport tècnic i les accions per millorar el servei. El Responsable d'Informàtica de les empreses

municipals podrà, prèvia justificació, demanar el canvi del responsable comercial assignat, que l'operador adjudicatari farà efectiu amb un termini inferior a una setmana a partir de la recepció de la sol·licitud. L'operador adjudicatari disposarà d'un servei en línia immediat gratuït per resoldre els dubtes dels usuaris i facilitar assessorament tècnic respecte a l'ús dels terminals i les seves facilitats.

L'operador adjudicatari es responsabilitzarà dels tràmits administratius, logístics i tècnics per tal de substituir el conjunt de terminals sense càrrec per part de les empreses municipals.

### **2.5. Requeriments del compliment de garantia del servei:**

- Temps de resposta en cas de caiguda del servei: immediat.
- Temps de resolució en cas de caiguda del servei: 2 hores.
- Termini de recollida de terminals inferior a 24 hores en dies feiners.
- Temps de resposta comercial en cas de serveis que no requereixen realització de projectes o estudis: Màxim 2 dies hàbils des de la sol·licitud.
- Gestió d'altres: Inferior a 24 hores en dies feiners des de la sol·licitud
- Gestió de baixes, canvis i activacions Immediat.

### **3.- TERMINI D'IMPLANTACIÓ**

El termini d'implantació dels serveis contemplats en el present plec ha de ser com a màxim d'un mes a partir de la data d'adjudicació.

Els preus que s'ofereixin pels licitadors ho seran en termes de preus unitaris, referits a les unitats que constitueixen l'objecte de la prestació que es subministrin durant la vigència del contracte.

Els preus unitaris que s'especificaran en la relació anterior, inclouen totes les possibles despeses, així com qualsevol altre impost, taxa, cànon o gravamen que siguin d'aplicació al present contracte.

### **5.- PORTABILITAT**

En cas que l'operador adjudicatari sigui diferent a l'actual, que es Vodafone, el nou adjudicatari assumirà el cost de la portabilitat de totes les línies actuals i realitzarà totes les tasques necessàries, tant internes (identificació de línies, identificació d'adreces, contractes,... ) com externes (presentació de sol·licituds, gestió de les sol·licituds retornades,...) sense que aquest procés representi cap tipus de dedicació per part del personal de les empreses municipals. Totes

aquestes tasques hauran de ser realitzades dins el termini d'implantació establert per a cada servei. Es minimitzarà el temps de "no operació" de cada línia afectada per la portabilitat del seu número, temps que en cap cas superarà les 4 hores. En qualsevol cas, el pla de numeració respectarà els criteris generals de les empreses municipals i haurà de ser pactat i aprovat per les empreses municipals. Per als casos de canvi d'operadors en la prestació de serveis de telecomunicacions objecte del contracte, en aquells casos en els quals es preveuen clàusules de permanència de diferents durades, donat que aquest fet és incompatible amb la naturalesa d'aquest procés, les empreses

homologades, pel fet de presentar la seva proposició d'acord a les presents clàusules administratives s'entendrà que renuncien a totes les permanències signades, en favor de l'empresa que resulti adjudicatària, sense dret a cap mena d'indemnització i/o compensació per aquest fet, només amb el dret a la recuperació del terminal en el seu estat actual.

## 6.- PLA DE MIGRACIÓ

Amb la supervisió, coordinació i cooperació del Responsable de Sistemes Informàtics de les empreses municipals, l'operador adjudicatari assumirà completament la portabilitat de totes les línies mòbils actuals cap als subministrats en el termini màxim d'un mes des de la data d'adjudicació, minimitzant el temps sense servei.

A continuació, es detalla el catàleg dels serveis actuals, susceptibles de ser ampliat en funció de les noves necessitats, i l'operador adjudicatari haurà d'igualar o millorar les actuals.

CIF	SPM	NUM. LÍNIES	TARIFA
B65001935	Viladecans Grup d'Empreses Municipals, SL	7	Dades límit de 2,5 GB
B65001935	Viladecans Grup d'Empreses Municipals, SL	4	Dades límit de 5 GB
B65001935	Viladecans Grup d'Empreses Municipals, SL	1	Dades límit de 10 GB
B60039088	Viladecans Mediterrània, SL	18	Dades límit de 2,5 GB
B60039088	Viladecans Mediterrània, SL	4	Dades límit de 5 GB
B63142848	Viladecans Qualitat, SL	59	Dades límit de 2,5 GB
B63142848	Viladecans Qualitat, SL	6	Dades límit de 5 GB
B64829963	Viladecans Renovació Urbana, SL	4	Dades límit de 2,5 GB
B64829963	Viladecans Renovació Urbana, SL	1	Dades límit de 5 GB

## 7.- REQUERIMENTS TÈCNICS

Es requereixen les següents facilitats per a cadascun dels serveis:

### A. Línia mòbil – servei de veu

- Facturació detallada
- Presentació / Restricció del número del trucant
- Multiconferència
- Trucada en espera
- Retenció de trucades
- Desviament de trucades
- Trucades perdudes
- Restricció de trucades sortints
- Límits de consum
- Agenda telefònica
- Recuperació de trucades perdudes
- Bústia de veu
- Portabilitat de la numeració actual
- Targetes duals
- Roaming
- Missatges SMS
- Missatges MMS
- Enviament i recepció de correus

**B. Línia mòbil – servei de dades**

- Servei GPRS/UMTS/3G/4G (o superior) d'accés a internet a tota la població de Viladecans, amb una qualitat de cobertura notable-excel·lent.

**Sra. Alicia Valle Cantalejo**  
**Consellera Delegada**