

Licitació servei telefonía

Plec de
prescripcions
tècniques



Índex

1. Objecte del contracte	3
2. Abast	3
3. Requeriments i especificacions del servei	5
3.1. Requisits globals	5
3.2. Cobertura	5
3.3. Servei de veu	5
3.4. Servei de dades en Telefonía mòbil	6
3.5. Pla de numeració	6
3.6. Renovació, manteniment i substitució de terminals fixes	6
3.7. Targetes SIM.....	7
3.8. Portabilitat	7
3.9. Termini d'implantació	7
3.10. Adequació permanent a les necessitats.....	7
3.11. Facturació dels serveis	7
3.12. Informes i estadístiques	8
4. Conceptes per a la formació del preu	8
5. Obligacions de l'empresa adjudicatària	8

1. Objecte del contracte

El present Plec té la finalitat de relacionar i descriure les característiques per a la contractació del servei de telefonia i comunicacions mòbils de veu i dades per Habitatges Municipals de Sabadell (VIMUSA d'ara en endavant), així com els requisits mínims a exigir a les empreses que es presentin a la licitació. El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics a complir per les empreses licitadores, on els objectius principals són els següents:

- Licitat dins un únic lot els serveis de telefonia fixe, mòbil de veu i dades segons els requeriments actuals i segons la previsió de creixement de la que pugui disposar VIMUSA.
- Optimitzar el cost d'aquests serveis amb un import fixe que inclogui la prestació dels serveis, el manteniment de la infraestructura i qualsevol altre cost derivat d'aquests serveis, que no requereixi cap tipus d'inversió inicial, i amb una tarifació plana mensual per tal de controlar les despeses en comunicacions.
- Aconseguir una infraestructura fàcilment escalable que permeti el creixement de línies fixes, mòbils de veu i dades i de fibres.
- Garantir l'evolució tecnològica dels serveis de telefonia mòbil coherent amb l'evolució del mercat i l'aparició de noves necessitats per part de VIMUSA.
- Aconseguir que els operadors esdevinguin en veritables socis tecnològics de VIMUSA, pel que fa a la provisió de serveis.

2. Abast

L'abast del present procediment contempla els següents serveis per a VIMUSA:

- 2.1. El subministrament i manteniment del servei objecte del contracte. El servei de telefonia de les línies de comunicacions fixes, mòbils de veu i dades i fibres.
- 2.2. La infraestructura necessària per dotar de cobertura 4G a la telefonia mòbil a totes les delegacions de VIMUSA: la seu central al carrer Blasco de Garay, 17, a l'Oficina de Barris a la carretera de Barcelona, 598, al despatx de zona blava al carrer Lluís Millet, 1 i als centres de gent gran de Sant Oleguer al carrer Sol i Padrís, 56-60, al de Alexandra a la plaça Ovidi Montllor, 1 i al de Parc Central al carrer Diego de Almagro, 42-46, tots a la ciutat de Sabadell.
- 2.3. Manteniment del servei inclòs a la tarifa.
- 2.4. L'evolució tecnològica de Vimusa i servei a les pròximes generacions de telefonia mòbil i convergència amb els altres serveis de comunicacions.
- 2.5. Accés a la plataforma web o eina de l'operador per gestionar les línies corporatives, targetes sims per fer duplicats de targeta
- 2.6. 24 Línies fixes (10 sobretaula, 12 inalàmbrics i 2 de centraleta amb control d'extensions).
- 2.7. 24 Línies de telefonia mòbils (portabilitat de les línies existents).
- 2.8. 2 Línies de dades amb IP fixe (portabilitat de les línies existents).
- 2.9. 1 Fibra amb IP fixe (portabilitat).
- 2.10. Missatge de benvinguda amb opció de: "si coneix l'extensió marqueu-la..." per contactar directament amb l'usuari triat o per opcions de departaments.
- 2.11. Formarà part del manteniment i estarà inclòs en el preu de la licitació al llarg del termini del contracte, la configuració en general de tota la centraleta (horaris recepció de trucades, missatges de festius, missatge fora d'horari, configuració d'usuaris i configuració d'altres i baixes de línies).
- 2.12. Centraleta amb música en espera, transferència de trucades a fixos i mòbils, conferència a tres, desviaments i creació de grups, numeració curta i visualització de trucades perdudes.

- 2.13. Agenda corporativa compartida de contactes per veure qui m'ha trucat en cas de no haver pogut respondre a la trucada.
- 2.14. Visualització d'estat de les extensions, tant fixes com mòbils (lliures o ocupats) als telèfons de centraleta.
- 2.15. Panell de gestió de la centraleta i formació per poder utilitzar-la de forma autònoma si cal.
- 2.16. Integració de la telefonia mòbil dins de la telefonia IP. Les línies mòbils han de poder fer trucades mostrant, segons convingui, el número de capçalera o la numeració de la línia a criteri de l'usuari. Si aquesta integració es fa mitjançant una app s'ha de poder triar entre dades mòbils o GSM i verificar de forma exhaustiva que funcioni en totes les casuístiques del personal de VIMUSA.
- 2.17. Subministrament d'una Fibra 600Mb amb IP fixe per fer de backup amb l'altre Fibra de que disposem amb Telefònica (portabilitat de la línia existent mantenint IP fixe actual).
- 2.18. Subministrar sense cost ni permanència telèfons IP sobretaula i sense fil, amb manteniment integral inclòs.
- 2.19. Atenció d'incidències en un termini màxim de 24 hores. En el cas de que siguin urgents, aquest termini no serà superior a una hora.
- 2.20. Ens proporcionaran les eines per poder fer informes i estadístiques diàries, mensuals i anuals amb la formació adequada per poder gestionar-les per personal propi, aquestes dades seran vigents durant la durada del contracte.
- 2.21. Desglossar tots els conceptes de la factura un per un, agrupats per centres de cost prèviament facilitat per VIMUSA.
- 2.22. Portar la línia 900 de zona blava associat a la numeració fixe de la línia mòbil actual. Poder activar i desactivar la bústia de veu amb contestador/missatge o cap a un altre línia segons necessitats.
- 2.23. Quan marquin l'extensió directe a la locució inicial, si no es contesta, que es derivi cap a centraleta.

3. Requeriments i especificacions del servei

3.1. Requisits globals

El servei de telefonia prestat haurà d'estar suportat, preferentment per tecnologia d'últim generació que satisfaci les exigències tecnològiques actuals.

Així mateix, la xarxa haurà de ser actualitzada de forma contínua, mantenint en tot moment les funcionalitats més avançades en el servei prestat i sent responsable de l'empresa adjudicatària del servei definir l'arquitectura de la xarxa que suportarà el servei.

Independentment dels serveis que es detallen en aquest plec, que són mínims i obligatoris, es valorarà la inclusió de serveis extres.

No seran admeses aquelles propostes segons el parer de VIMUSA, que suposi una rebaixa en l'estàndard de qualitat del servei que es presta en l'actualitat.

El servei que es demana ha d'estar operatiu en l'horari laboral de VIMUSA, de dilluns a divendres de 8 a 18 hores, excepte durant el temps que s'executin els treballs programats prèviament notificats i aprovats per VIMUSA.

L'adjudicatari informará dels nous serveis que puguin ser adients i adequats en tot moment la infraestructura instal·lada en funció de les necessitats i requeriments de VIMUSA. De la mateixa manera l'adjudicatari haurà de prendre accions proactives tant de manteniment preventiu de tots els sistemes per evitar qualsevol incidència que afecti a la correcta prestació del servei, com de manteniment correctiu davant d'una incidència.

3.2. Cobertura

A les empreses que optin a la licitació se'ls requereix que la cobertura de veu i dades sigui del 99% de la població de Catalunya i que la cobertura de dades d'alta velocitat (3G o millor) sigui del 95% als municipis de més de 5.000 habitants de Catalunya. També han de garantir la cobertura a tots els centres de que disposa VIMUSA i que es detalla al punt 2 de l'abast d'aquest plec tècnic, de que sigui l'òptima per donar una bona qualitat de servei a on s'asseguri que podem realitzar trucades i fer ús de les dades sense cap restricció, no s'acceptarà un nivell baix de cobertura tant de veu com de dades. Si s'incompleix aquest punt, VIMUSA podrà finalitzar el contracte sense haver de mantenir cap permanència.

3.3. Servei de veu

Es pretén la creació d'una Xarxa que aporti facilitats de marcatge i de manteniment. La posada al dia serà de compte de l'empresa adjudicatària.

L'ús de la Xarxa Privada Virtual aportarà funcionalitats de marcatge i beneficis pel que fa a la facturació. Es consideren trucades internes: les comunicacions entre mòbils de VIMUSA, les realitzades entre extensions de la telefonia fixa i els mòbils de VIMUSA, les realitzades entre els mòbils interns i les extensions fixes, i finalment entre les extensions fixes.

L'empresa adjudicatària tractarà com a trucades internes de la Xarxa, tant si l'usuari fa ús de la marcadó abreujada com si utilitza el número públic per establir la comunicació.

3.4. Servei de dades en Telefonia mòbil

El servei de Telefonia Mòbil ha d'incloure serveis de transmissió de dades basat en tecnologia 4G o superior, els quals contemplaran les següents funcionalitats:

- Accés a Internet
- Accés al correu electrònic corporatiu
- Possibilitat d'accés a diferents portals i pàgines WEB

Els serveis de dades en telefonia mòbil es facturaran mitjançant Tarifa Plana per al tràfic nacional.

El conjunt de terminals mòbils tindrà un mínim de 25Gb mensuals per línia. Es considerarà una millora valorable la possibilitat de proporcionar accés il·limitat a màxima velocitat, i establir diferents perfils d'accés.

3.5. Pla de numeració

S'han de mantenir els actuals plans de numeració, tant de les numeracions fixes (inclosa la línia de capçalera), com de totes les línies mòbils i fax.

El pla Privat de Numeració, proposat per l'empresa licitadora ha de respectar les següents directrius:

- Qualsevol telèfon fixe o mòbil ha de ser sempre accessible des de qualsevol altre integrat a la Xarxa a través d'un únic número curt.
- La longitud de la numeració curta serà de 2 dígitos.
- Hauran de conviure en el mateix rang de numeració i amb extensions consecutives els usuaris amb telèfon fixe o mòbil.

S'han de mantenir els actuals plans de numeració, tant de les numeracions fixes (inclosa la línia de capçalera), com de totes les línies mòbils i fax.

3.6. Renovació, manteniment i substitució de terminals fixes

La renovació o substitució de terminals per part de l'adjudicatari mai pot fer variar la temporalitat d'aquest contracte. Es requereix que el manteniment dels terminals avariats sigui molt àgil durant la vigència del contracte. En cas d'avaria, l'adjudicatari haurà de reparar o substituir el terminal avariats per un altre terminal de mateixa gamma. Tant la reparació com la substitució serà a càrrec de l'adjudicatari.

3.7. Targetes SIM

L'adjudicatari proveirà a VIMUSA de les targetes SIM i tramitarà la portabilitat, en cas de que sigui necessari, de totes les línies mòbils i fixes.

En el cas de que la targeta SIM no funcioni, l'adjudicatari haurà de substituir-la per un altra amb el mateix número de telèfon en un termini no superior a un dia hàbil.

El proveïdor ha de subministrar, si fos necessari, una segona SIM gratuïta perquè alguns usuaris comparteixin les seves dades amb un altre dispositiu tipus Tablet.

3.8. Portabilitat

Davant l'escenari d'un canvi d'operador, l'empresa licitadora detallarà a la seva oferta els procediments associats a la portabilitat dels números mòbils i fixes si s'escau, actualment en ús, de manera que sigui possible mantenir la numeració actual i proporcionar els paràmetres de configuració per un òptim servei.

3.9. Termini d'implantació

El termini d'implantació dels serveis contemplats en aquest plec ha de ser com a màxim de 30 dies pel seu perfecte funcionament, afegint les incidències que pugin aparèixer en el moment de la configuració inicial i posta en marxa.

3.10. Adequació permanent a les necessitats

El dimensionat previst inicialment pot ser modificat per VIMUSA, en funció de les necessitats en el transcurs de la durada del contracte, com a fruit de la variació del volum d'activitat i personal a VIMUSA.

3.11. Facturació dels serveis

L'eina de facturació és un factor clau, donada les necessitats de VIMUSA. L'adjudicatari enviarà una única factura amb tots els serveis contractats, ha de permetre les següents facilitats:

- Factura en format electrònic que inclourà el màxim detall possible i per unitats de negoci.
- La informació serà accessible via web i de format tractable informàticament.
- Generació d'una factura informativa agrupada per delegacions
- Informació detallada de tots els costos fixes i de tràfic indicant el detall de tots els tipus de trucades sortints. Aquest detall inclourà com a mínim: extensió/ línia origen, número destí, hora de la trucada (hh:mm:ss), tipus de la trucada, duració i cost.
- La facturació haurà de realitzar-se en els terminis pactats amb el contractant.
- La facturació ha de permetre descarregar mensualment en format Excel i format PDF la facturació del mes anterior.

3.12. Informes i estadístiques

L'empresa adjudicatària facilitarà a Vimusa una eina per poder veure les estadístiques de trucades entrants al número de capçalera. Aquestes dades es mantindran durant la durada del contracte (màxim 4 anys), de forma que es puguin consultar en qualsevol moment i en temps real.

Aquesta eina proporcionarà les següents dades mínimes:

- Trucades rebudes (contestades i perdudes)
- Trucades contestades: identificació de trucades contestades (telèfon, data i hora), quantitat de trucades contestades, per quin operador, durada de la trucada, temps d'espera.
- Trucades perdudes: identificació de trucades perdudes (telèfon, data i hora), nombre de trucades perdudes, temps d'espera abans de desconnectar.

L'eina haurà de disposar de dades estadístiques en temps real, diàries, mensuals i anuals, les quals es podran descarregar en un fitxer Excel.

Les dades estaran disponibles perquè Vimusa les consulti de forma autònoma durant tota la durada del contracte.

4. Conceptes per a la formació del preu

L'oferta econòmica es basarà en un cost fix mensual, tarifa plana, que ha d'incloure tot el trànsit de veu i dades, a excepció del realitzat a números 900/901/902, que podrà ser facturat addicionalment d'acord amb la tarifa aplicable que s'ha d'indicar en l'oferta econòmica.

5. Obligacions de l'empresa adjudicatària

Qualsevol empresa aspirant a ser l'adjudicatària d'aquest contracte haurà de complir les especificacions tècniques recollides en aquest document.

El personal de l'empresa adjudicatària es compromet a complir les normes de seguretat internes de VIMUSA.

A la finalització del contracte licitat, caldrà traspasar la informació, documentació i estadístiques (vigent i històrica) a VIMUSA o al nou adjudicatari si fos el cas.

Factura

Descripción	Unidades	Precio	Importe
Oficines centrals:			
Línies mòbils	15	8,17	122,55
Línies IP	15	8,50	127,50
Fibra + IP Fixe	1	25,38	25,38
Llicencies App mòbil	15	8,50	127,50
Llicencies estadístiques	10	5,00	50,00
Oficines zona Blava:			
Línies mòbils	2	8,17	16,34
Fibra + IP Fixe	1	25,38	25,38
Llicencies App mòbil	2	8,50	8,50
Sim només dades	15	5,40	81,00
Oficines Alexandra:			
Línies mòbils	1	8,17	8,17
Fibra + IP Fixe	1	25,38	25,38
Llicencies App mòbil	1	8,50	8,50
Oficines Sant Oleguer:			
Línies mòbils	1	8,17	8,17
Fibra + IP Fixe	1	25,38	25,38
Llicencies App mòbil	1	8,50	8,50
Oficines Parc Central:			
Línies mòbils	1	8,17	8,17
Línies IP	1	8,50	8,50
Llicencies App mòbil	1	8,50	8,50
Oficines Barris:			
Línies mòbils	1	8,17	8,17
Línies IP	1	8,50	8,50
Llicencies App mòbil	1	8,50	8,50
Varis:			
Consums 902-900 i numeració espceial	1	0,45	0,45
Consums Raoming	1	3,17	3,17