

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RED
CORPORATIVA DE VOZ Y DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE
LINARES Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS.**

Abril 2014

INDICE

- 1.- Introducción.
 - 1.1.- Antecedentes.
 - 1.2.- Objeto y Alcance del Contrato.
 - 1.3.- Condiciones generales.
 - 1.4.- Requisitos Globales.
 - 1.5.- Facturación y Tarificación.
- 2.- Descripción del servicio actual de voz.
 - 2.1.- Situación actual.
 - 2.2.- Relación de sedes a cubrir.
- 3.- Descripción de los servicios objeto del contrato.
 - 3.1.- Servicio de telefonía fija.
 - 3.2.- Servicio de telefonía móvil con terminal móvil o sobremesa.
- 4.- Terminales.
 - 4.1.- Provisión, renovación y ampliación.
 - 4.2.- Gama de terminales.
 - 4.3.- Stock de terminales y reemplazo.
 - 4.4.- Servicios de datos en movilidad.
 - 4.5.- Funcionalidad de las SIMs.
 - 4.6.- Acceso a Internet de los terminales móviles.
 - 4.7.- Cobertura.
 - 4.8.- Aumento/ Disminución de potencia o inhibición de señal.
- 5.- Servicio de datos del Ayuntamiento.
 - 5.1.- Condiciones Generales.
 - 5.2.- Funcionalidades del Servicio de Datos.
- 6.- Servicios de facturación.
- 7.- Gestión del Servicio.
- 8.- Operación y mantenimiento del Servicio.
- 9.- Acuerdo de nivel de servicio.
- 10.- Fase de implantación de los servicios de Telefonía Fija, Móvil y Datos.
 - 10.1.- Comité de Coordinación.
 - 10.2.- Portabilidad.
- 11.- Plan de Formación.
- 12.- Plan de Operación y Gestión Integral.
 - 12.1.- Coordinador técnico del servicio.
- 13.- Plan de evolución.
- 14.- Plan de Seguridad y Confidencialidad.
- 15.- Garantías solicitadas.
- 16.- Penalizaciones y resarcimiento por daños y perjuicios.
 - 16.1.- Penalizaciones.
 - 16.2.- Otras Penalizaciones.
 - 16.3.- Procedimiento para la imposición de penalidades.
- 17.- Datos para la formación del precio de la oferta.
- 18.- Contenido de las ofertas.
 - 18.1.- Oferta Técnica.
 - 18.2.- Oferta Económica.

Anexo VI

Anexo VII

1.- INTRODUCCION

1.1.- Antecedentes

El presente documento recoge las especificaciones técnicas y funcionalidades de aplicación a telecomunicaciones del Ayuntamiento de Linares y Organismos Autónomos (en adelante Ayuntamiento) para el periodo de vigencia del contrato, de forma que las empresas operadoras de servicios de telecomunicación han de realizar sus ofertas por la totalidad del contrato.

1.2.- Objeto y Alcance del Contrato

El objeto de este contrato es por tanto, la oferta de una solución integral de comunicaciones que suministre todos los servicios, considerando la integración de los mismos sobre una misma plataforma de red convergente, con garantías de calidad de servicio para el transporte de distintos tipos de tráfico (voz y datos). La solución propuesta deberá contemplar la gestión completa de la red, suministrando el soporte tanto proactivo como reactivo y el mantenimiento de la solución implantada con los niveles óptimos de servicio de los puntos de centros de trabajo indicados en el artículo 2 de este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT).

Las propuestas deberán contemplar la mejor opción de migración de las plataformas actuales, si es necesario. Los costes de migración serán enteramente asumidos por la empresa adjudicataria. Las propuestas de los licitadores deberán estar encaminadas a garantizar, como mínimo, las prestaciones de comunicaciones que se suministran en la actualidad, buscando una mejora sustancial en el nivel de servicio proporcionado sobre las mismas así como el aumento del número de servicios proporcionados de cara a la evolución tecnológica actual y futura.

La duración del contrato será de 3 años prorrogables a 2 años (1+1) más durante los cuales el adjudicatario será responsable del suministro de todo el equipamiento necesario, tanto a nivel de hardware como de software, para la correcta implantación, instalación, puesta en servicio, gestión y el mantenimiento general de la solución propuesta.

El coste de todos los servicios solicitados en este pliego está incluido en el precio de adjudicación, salvo que expresamente se indique lo contrario.

La empresa adjudicataria realizará un control continuo de la calidad de servicio aportada y de los consumos de servicios realizados advirtiendo al Ayuntamiento sobre posibles consumos excesivos ocurridos con la antelación necesaria para que puedan activarse las acciones correctivas necesarias.

1.3.- Condiciones generales

En este apartado se recogen las condiciones o consideraciones de carácter general que por defecto regirán el servicio contratado y que se consideran mínimas y de obligatorio cumplimiento.

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente por los técnicos municipales y el adjudicatario. Se fijarán las consideraciones necesarias a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de servicios de voz y datos en el Ayuntamiento de Linares.

Las empresas adjudicatarias deberán disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico por sí mismas al Ayuntamiento con el

fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación, así como el posterior mantenimiento.

Serán de cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad.

Durante la vigencia del presente contrato, el adjudicatario se compromete a proveer los servicios nuevos de voz y datos demandados, en cualquier punto del municipio que el Ayuntamiento lo solicite, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios incluidos en el mismo y aunque se soliciten por separado será factible su interoperabilidad derivada de la convergencia técnica y funcional que se pueda producir.

No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio del Ayuntamiento, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad ni que conlleve la desaparición de cualquier funcionalidad existente. El Ayuntamiento quiere mantener la funcionalidad, seguridad, movilidad, facilidad, fiabilidad y operatoria del sistema del que actualmente dispone.

En el caso de que la solución propuesta contemple la instalación de centralitas (físicas o en la nube) y/o su ejecución suponga la utilización de sistemas de cableado y equipos de conmutación, serán de cuenta del adjudicatario el suministro, instalación, configuración, puesta en marcha y mantenimiento integral completo del sistema (pabx, switch, cableado, etc) durante la vida del contrato. Serán de cuenta del adjudicatario también, las ampliaciones del sistema de cableado estructurado que sean precisas, así como el suministro e instalación de la electrónica de conmutación que garantice la independencia total y física, de la red de voz con respecto a la red de datos en todos los edificios municipales. La red de voz tendrá electrónica de conmutación dedicada, independiente físicamente de la electrónica de conmutación de la red de datos, en todos los centros. Estos gastos no serán repercutidos en ningún caso al Ayuntamiento.

Los licitadores deberán de disponer de red y recursos tecnológicos propios suficientes para el objeto del contrato.

En el caso de que la solución propuesta conlleve el uso de tecnología basada en radiofrecuencia (WIFI, 3G, 4G, GPRS...), el adjudicatario garantizará en todo caso, la cobertura y la disponibilidad de canal en el interior de los edificios municipales, así como en la zona de su ubicación. Los gastos derivados del suministro, instalación, configuración y mantenimiento de estos equipos, serán de cuenta del adjudicatario. El incumplimiento de esta obligación, será motivo de sanción económica por parte del Ayuntamiento, y en su caso, de resolución del contrato.

El adjudicatario garantizará en todo el municipio de Linares, cobertura suficiente para el funcionamiento óptimo de las comunicaciones objeto de este contrato.

En caso de discrepancias en los Pliegos o entre estos y la Oferta presentada por el Licitador, prevalecerá la opción o el dato que resulte más beneficioso para el Ayuntamiento.

Las líneas nuevas que solicite en el futuro el Ayuntamiento, estarán regidas por las mismas condiciones técnicas y económicas que se establecen en este Pliego y en el de

condiciones administrativas particulares. No se aplicará en ningún caso para las líneas futuras solicitadas un precio superior al ofertado para las líneas incluidas inicialmente.

Corresponderá al adjudicatario, la configuración de la totalidad de las líneas y servicios a que hace referencia este Pliego, siguiendo directrices del personal del Ayuntamiento, tanto en el momento de la implantación inicial como con posterioridad durante toda la vigencia del contrato.

En caso de ser necesario, será de cuenta del adjudicatario la carga inicial de datos necesaria para configurar la VPN, así como su mantenimiento y puesta al día durante toda la vigencia del contrato. Las directrices serán establecidas por los técnicos municipales responsables.

El adjudicatario facilitará al personal técnico del Ayuntamiento usuario con derechos de administración suficientes para consultar y modificar a través de aplicaciones web, la configuración de cualquiera de los parámetros, de cualquiera de las líneas o grupos de extensiones que componen la VPN.

En el caso de aparecer nuevos servicios y/o tarifas de comunicaciones no disponibles en el mercado en el momento de la celebración de esta contratación, el adjudicatario de la misma facilitará información completa de carácter técnico y económico a fin de ofrecer la posibilidad de su aceptación y contratación por el Ayuntamiento dentro de los servicios futuros demandados en este Pliego.

El adjudicatario facilitará en todos los casos posibles, para todas las llamadas entrantes la identidad de la línea desde la cual se ha realizado la llamada.

El sistema de grabación de llamadas entrantes y salientes que el licitador incluya en su oferta, cumplirá con lo establecido en la LOPD en lo referido a seguridad de grabación y acceso, sin que el Ayuntamiento venga obligado a realizar operación o medidas de seguridad alguna.

El número de líneas de voz y datos contratados no suponen una obligación por parte del Ayuntamiento, de tal manera que este número puede verse aumentado o disminuido en función de lo que demanden las necesidades en cada momento. En cualquier caso, ninguna baja de línea, sede o servicio supondrá penalización económica alguna para el Ayuntamiento.

Los precios de los servicios de voz y datos ofertados por el licitador, en cualquier caso, se expresarán **en neto**, es decir, **con descuentos aplicados y sin incluir IVA**.

Los anexos incluidos en este Pliego forman parte del mismo y su contenido es vinculante en el servicio que se contrata.

1.4.- Requisitos Globales.

El servicio de Telefonía Móvil prestado deberá estar soportado, preferentemente por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales.

Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo

responsabilidad del adjudicatario del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

El adjudicatario garantizará en todo momento el dimensionamiento suficiente en los sistemas de conmutación de la Red de voz y datos de tal modo que eviten situación de saturación.

1.5.- Facturación y Tarificación

En el Anexo II del PCAP incluye una estimación del volumen de minutos y llamadas consumidas en el año 2013. Esta información ha sido calculada a partir de los datos de los consumos reales facilitados en las facturaciones mensuales por el operador actual y su finalidad principal es permitir al licitador la valoración de los precios que incluirá en su oferta. Estos valores no suponen compromiso alguno y pueden verse aumentados o disminuidos según las necesidades del Ayuntamiento.

El licitador incluirá en su oferta en todos los casos el precio neto, es decir con descuentos aplicados y sin incluir IVA de las llamadas a los distintos destinos.

El tráfico de voz se facturará por segundos desde el inicio de la llamada.

En ningún caso el adjudicatario facturará al Ayuntamiento los siguientes servicios:

- Desvíos internos.
- Desvíos línea empresa a línea particular cuando ambas sean del mismo operador.
- Portabilidad.
- Tethering o anclaje a red
- Cambio de Planes de Precios.
- Servicio Rellamada.
- Establecimiento límites de consumo en minutos.
- Establecimiento límites de consumo en importe.
- Contestador de voz.
- Actualizaciones configuración de líneas.
- Servicios de atención al cliente.
- Tarjetas SIM, microSIM y nanoSIM.
- Dicta SMS.
- SMS por avisos del sistema (p.ej. consumo excedido).

En el caso de que los terminales móviles (smartphones, tablets, routers 3G/4G, modems 3G/4G...) agoten el volumen de datos contratado antes del finalizar el periodo de facturación al que corresponde, el adjudicatario podrá disminuir la velocidad de los datos al mínimo que la tecnología permita, pero **no emitirá factura** en ningún momento con el exceso que pudiera producirse sobre el volumen de datos contratado.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ACTUAL DE VOZ.

2.1.- Situación actual.

El Ayuntamiento dispone en la actualidad de una plataforma de comunicaciones móviles que le proporciona unas facilidades, movilidad y calidad de servicio que, como mínimo, desea conservar. El Servicio Voz prestado por el actual prestatario ofrece la solución OFICINA VODAFONE, donde se entiende el servicio de telefonía fija y móvil como un único concepto, donde la comunicación se realiza por medio de una infraestructura de

red móvil basado su funcionamiento en la red GSM/UMTS, pudiendo los dispositivos tener apariencia de fijo (sobremesa) o móvil.

La gestión de las llamadas a través de centralita se realiza mediante la Centralita Vodafone en Red, se trata de una Central Virtual a la que están conectados todos los teléfonos del Ayuntamiento y Organismos autónomos.

Es importante en el sistema implantado el Servicio Operadora Oficina, por el que varios Agentes gestionen las llamadas entrantes a varios números nacionales de cabecera establecidos al efecto por el Ayuntamiento. ***Esta opción será condición imprescindible que la puedan prestar los licitadores para la adjudicación del Servicio.*** En la actualidad hay cuatro Agentes en distintas Sedes, más dos en caso de ocupados los anteriores.

Actualmente mediante el Servicio Operadora Automática (SOA) permite atender llamadas entrantes a los números de cabecera establecidos por el Ayuntamiento automáticamente y distribuir las a las extensiones mediante pulsaciones en el teclado numérico, sin necesidad de que el enrutamiento de las llamadas sea realizado por ningún operario, evitando disponer recursos humanos para esa tarea.

En el Anexo VII se describe el servicio implantado.

2.2.- Relación de sedes a cubrir.

La serie de servicios e infraestructura abarcará las localizaciones que se muestran en la tabla siguiente, aunque podrán variar hasta la adjudicación del Servicio:

SEDES ACTIVAS EN LINARES

Dependencia	Domicilio	Nº
Almacén (Polígono Los Jarales)	Mina La Lealtad	s/n
Área mujer. Centro de Orientación de Empleo. OAL Industria y Paisaje (una línea en Plgno.Los Jarales)	Los Mártires	02
Biblioteca. Medio Ambiente. Archivo	Corredera de San Marcos	40
Bienestar Social (Mercado de la Paz)	Pº. de Los Marqueses	s/n
Bomberos, 080 y 112.	Bailen Esquina Andrés Segovia	s/n
CAIT	Avda. San Sebastián	s/n
Campo de Fútbol	Avda. 1º Mayo s/n	s/n
Centro de Día	José Mª López Montes	s/n
Centro Social de Arrayanes	Fernando de Herrera	02
Fomento	Parque Tecnológico	s/n
Dependencias Municipales. Tráfico. Atención al Ciudadano. Educación.	Hernán Cortes	24/26
Izquierda Unida, Partido Popular. Policía Local Mujer. Sindicatos.	Palacio Municipal. Plaza del Ayuntamiento	s/n
Juventud	Arcipreste Torres Quirós	s/n
Instalaciones deportivas Mariano de la Paz	Avda. San Cristóbal	s/n

Dependencia	Domicilio	Nº
Mercados	Santiago	s/n
Museo Andrés Segovia	Canovas del Castillo	59
Nuevo Pabellón Cubierto	Gardenia	s/n
Oficina del Consumidor. Bienestar Social. Centro de Interpretación de la Minería.	Paseo Virgen de Linarejos	s/n
Pabellón Cubierto Julián Jiménez. Servicio de Deportes. Servicio de Festejos	Juanfra Garrido Romera	s/n
Drogodependencia	María Auxiliadora	01
Teatro Cervantes. Cultura	Fernando III El Santo	s/n
Policía Local , 092 y 112	Numancia	23
Museo El Pósito	Iglesia	5
Centro Ocupacional	Ctra. Vadollano	Km-2
Departamento de Urbanismo	Camino de Úbeda. Estación de Almería.	s/n
Protección Civil	C/ Holanda	8

Estas sedes podrán ser modificadas a lo largo del contrato o hasta la adjudicación del mismo, debiendo asumir el adjudicatario las modificaciones realizadas.

3.- DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO.

En esta cláusula se describen las funcionalidades, requisitos y prestaciones que deben ofrecer los servicios objeto del contrato.

Los licitadores deberán incluir en su oferta en la Memoria Técnica, el detalle de las soluciones planteadas sobre los servicios propuestos que deben ser *abiertas, escalabres y flexibles*, así como una descripción pormenorizada de cada solución. El licitador deberá fijar unas tablas de referencia con los precios unitarios de cada solución propuesta en función de los diferentes tipos de equipamiento, tipos de línea, tráfico, consumo, ancho de banda y cualquier concepto en general que pueda ser facturable.

3.1.- Servicio de telefonía fija.

El contrato con el Operador actual no contempla esta solución como tal, no obstante de optar los licitadores por ella, la solución propuesta por el licitador para la prestación del servicio de telefonía fija, no supondrá ningún recorte de funcionalidades con respecto a los sistemas actualmente en funcionamiento.

El objeto de la presente sección es la contratación de los servicios avanzados de acceso a la red de Telefonía pública desde los diferentes Centros del Ayuntamiento y la creación de una red privada virtual (RPV) entre los diferentes usuarios del mismo.

Este servicio contempla asimismo la posibilidad de que el servicio se suministre mediante el sistema actual, es decir, el uso de teléfonos sobremesa que se conecten de forma inalámbrica (p.e. mediante red de telefonía móvil) siempre que se suministren los servicios demandados y el usuario disponga de un terminal fijo en su puesto de trabajo con las características descritas en el presente pliego.

Dicho servicio debe contemplar tanto el tráfico de las comunicaciones telefónicas como el mantenimiento, durante el periodo de contrato, de todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento de las mismas, contemplando elementos hardware y/o software (centrales telefónicas, enlaces, terminales, acometidas software de configuración y gestión y todos aquellos elementos necesarios para permitir las comunicaciones de voz).

En general se tendrán en cuenta las consideraciones de carácter general incluidas en los apartados 1.3 y 1.4 de este Pliego que sean de aplicación en este capítulo.

3.1.1.- Situación actual

En la actualidad el Ayuntamiento, solo tiene instalada telefonía fija entre sus centros un total de 12 líneas RTB destinadas a uso exclusivo de FAX (AMLT).

3.1.2.- Condiciones Generales y servicios a ofertar.

La solución propuesta, incorporará todas las funcionalidades descritas en el apartado de la Telefonía móvil que estén soportados en la modalidad de Telefonía Fija.

El adjudicatario proveerá circuitos o líneas de datos (RDSI, ADSL...) para uso específico, en cualquier punto del municipio donde el Ayuntamiento lo solicite.

Además, será posible el acceso directo a extensión, desde el exterior, y tendrá la posibilidad de poder realizar llamadas desde ubicaciones ajenas a las sedes corporativas, sin coste para el llamante y sin que dichas llamadas sean atendidas por la operadora.

Dicho servicio deberá soportar al menos, las siguientes funcionalidades:

- Presentación de la identidad del llamante
- Ocultación de la identidad del llamante
- Llamada en espera
- Programador de aviso
- Grupo de Salto
- Portabilidad de terminales
- Servicio de locución guiada
- Servicio de operadora de centralita
- Funciones Jefe/Secretaria
- Llamada de consulta
- Conferencia a tres
- Desvío si comunica
- Desvío si no contesta
- Desvío inmediato
- Llamada sin marca

El adjudicatario proveerá, a petición del Ayuntamiento los siguientes servicios:

- a) Líneas de voz y/o datos e Internet, con carácter ocasional, para atender eventos que se celebren en cualquier punto del municipio, durante la vigencia del evento.
- b) Líneas de la red inteligente con prefijos 90x.

3.1.3.- Ascensores, faxes y alarmas.

En la actualidad, las líneas de alarma de ascensores, alarmas y los Faxes con tecnología FCT, se gestionan mediante líneas de teléfono inalámbricas (móvil). Las líneas de estos servicios que funcionan con esta tecnología, **obligatoriamente** deberán sustituirse por líneas analógicas (par de cobre).

El detalle específico de la planta existente aparece en el **anexo VII** de este Pliego elaborado para este fin.

3.1.4.- Provisión, renovación y ampliación

La solución ofertada deberá contemplar que los terminales analógicos tengan la posibilidad de disponer de este servicio.

Si el proveedor ofrece una solución inalámbrica o IP todos los terminales tendrán identificación de llamada.

3.1.4.1.- Stock de terminales y reemplazo.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Ayuntamiento un 7% de los terminales fijos instalados para que puedan ser substituidos por personal propio en caso de avería.

La empresa adjudicataria se encargará de la recogida, reparación o sustitución y retorno de los terminales averiados a la empresa sin coste alguno para el Ayuntamiento en un plazo máximo de 10 días.

3.1.5.- Funcionalidades del Servicio de Telefonía Fija.

En esta sección se describen los requisitos y funcionalidades generales solicitadas para el equipamiento de voz y terminales de la RPV del Ayuntamiento.

3.1.5.1.- Centralitas.

El Ayuntamiento de Linares no quiere incurrir en nuevos costes, para ello es imprescindible ofrecer el servicio corporativo de voz sin necesidad de nuevos costes en equipamientos y cableados.

En caso de que sea necesario instalar nuevas centralitas, cableados interiores y exteriores o equipamientos de comunicaciones deberá instalarse sin coste alguno para el Ayuntamiento, tanto en su implantación como en su mantenimiento.

El sistema de centralita deberá permitir, además de las habituales, la implantación de las siguientes funciones:

- Presentación de uno o varios números de cabecera.
- Creación de grupos de captura.
- Creación de colas de llamadas.
- Traspaso de llamadas a móviles corporativos sin coste adicional.

3.1.6.- Numeración.

El licitador deberá mantener en el Servicio de Telefonía un Plan de Numeración Privado, a tres cifras, integrado en el de la red pública.

Los números que pasen por centralita tendrán acceso desde el exterior mediante un prefijo seguido del número de extensión.

El Plan debe dimensionarse de forma que albergue la totalidad de los abonados y estar capacitado para soportar las futuras incorporaciones durante un periodo de tiempo, sin efectuar cambios esenciales en el mismo.

El Plan deberá ser flexible, ofreciendo la posibilidad de variar la cantidad de dígitos con el fin de adaptarse a cualquier plan de numeración.

El Plan contemplará la existencia de los números especiales de tres cifras que actualmente están en operación (080 y 092), posibilitando la creación de futuros números especiales.

El nuevo Plan de Numeración deberá integrarse de forma óptima en el Plan de Numeración existente en la actualidad. El licitador se compromete a realizar los máximos esfuerzos para minimizar su impacto, justificando los motivos para una sustitución del actual Plan e indicando adecuadamente las actividades y plazos derivados de esta tarea.

El Plan deberá incluir los terminales móviles de la Red Corporativa, a los cuales podrá accederse desde el interior de la Red a través de extensiones de tres cifras.

El nuevo Plan quedará pendiente de aprobación por parte del Ayuntamiento, en caso de que tenga lugar, asumiendo el licitador todos los gastos de comunicación interna y externa de los cambios efectuados.

3.2.- Servicio de telefonía móvil con terminal móvil o sobremesa.

3.2.1.- Servicios de Red Privada Virtual

Se pretende la creación de una Red Privada Virtual (RPV) que aporte facilidades de marcación abreviada y cuyo mantenimiento y puesta al día será de cuenta del adjudicatario. La carga de datos inicial de la RPV, será asimismo de cuenta del adjudicatario.

El uso de la Red Privada Virtual aportará funcionalidades de marcación abreviada y beneficios en cuanto a la facturación. Se considerarán llamadas internas:

- las comunicaciones entre móviles del Ayuntamiento al margen de que utilicen para llamar el numero largo o el numero corto de la RPV.
- las realizadas entre extensiones de la telefonía fija y los móviles internos.
- las realizadas entre los móviles internos y las extensiones fijas del Ayuntamiento.

Formarán parte de la RPV la totalidad de las líneas de voz contratadas.

El adjudicatario facturará como llamadas internas de la RPV, tanto si el usuario hace uso de la marcación abreviada como si utiliza el número público para establecer la comunicación.

Todos los números de teléfono (números largos y números fijos geográficos) serán accesibles desde el exterior cuando estos sean conocidos por los usuarios, sin necesidad de la intervención de la operadora.

La configuración de la RPV, su mantenimiento y actualización durante la vigencia del contrato, será obligación del adjudicatario siguiendo instrucciones del Ayuntamiento, sin

coste alguno. El Ayuntamiento usará los criterios de control del gasto y uso racional de recursos municipales para establecer los controles que estime necesarios dentro de las funcionalidades que los dispositivos permitan.

Los servicios de mantenimiento de funcionalidades del sistema, actualizaciones, control de consumos por tiempo y por importe, desvíos y demás parámetros del sistema, serán mantenidos y actualizados por el adjudicatario a petición del Ayuntamiento, sin coste por gestión.

El detalle específico de la planta existente aparece en el **anexo VII** de este Pliego elaborado para este fin

3.2.2.- Tráfico.

El servicio corporativo de voz a través de terminales móviles, así como de aquellos servicios asociados e interconexión con el servicio fijo de voz de la Red corporativa del Ayuntamiento en caso de existir este, el servicio incluirá el tráfico de voz cursado de acuerdo con la tipología siguiente:

- **Tráfico nacional:** Tráfico con origen en un usuario con terminal móvil y destino terminales fijos externos no integrados en la Red Corporativa, terminales fijos ubicados en territorio nacional.

- **Tráfico internacional:** Tráfico con origen en usuario con terminal móvil corporativo y destino en terminales externos ubicados fuera del territorio nacional.

- **Tráfico Corporativo:** Tráfico con origen y destino en usuarios con terminal móvil corporativo.

- **Tráfico Móvil:** Tráfico con origen la Red Corporativa y destino teléfonos móviles (corporativos o no).

- **Tráfico en Itinerancia:** Tráfico que tiene su origen en usuarios con terminales móviles corporativos desplazados fuera del territorio nacional.

3.2.3.- Funcionalidades del Servicio de Telefonía Móvil.

Las funcionalidades mínimas y obligatorias que deberá ofrecer el Servicio de Telefonía Móvil son los siguientes:

El Servicio de Telefonía Móvil deberá ofrecer las siguientes facilidades:

- Servicios de seguridad: candado electrónico.

- Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal móvil, incluyendo:

- a) Llamadas nacionales, internacionales, servicios de tarificación adicional, etc.
- b) Roaming.
- c) Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos.
- d) Restricción de llamadas según horario.
- e) Buzón de voz.
- f) Servicio de llamadas perdidas.

- g) Marcación abreviada, posibilitando a los usuarios marcar un número menor de dígitos para aquellos números externos a la RPV más usados.
- h) Facilidades generales de activación/desactivación de opciones de llamadas: Identificación de la línea llamante, ocultación de la identidad de la línea, llamada en espera, desvíos de llamadas, etc.
- i) Control de consumo por extensión y facturación detallada.
- j) Definición de límites de consumo por tiempo y por importe.
- k) Definición y creación de grupos de usuarios. Se permitirá crear agrupaciones de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc.)
- l) Multillamadas.
- m) Facilidad de integración de dos líneas diferentes, con números telefónicos diferentes integrados en una única tarjeta SIM para posibilitar el uso del móvil en los ámbitos laboral y personal, pudiéndose obtener la facturación separada por ambos números.
- n) Facilidad de provisión de una segunda tarjeta SIM con la misma numeración que la línea principal, con el fin de poder realizar y recibir llamadas en un segundo terminal.
- o) Facilidad de agregación de un segundo teléfono fijo o móvil, perteneciente a esta administración, a la línea de telefonía móvil, de forma que las llamadas dirigidas a la línea puedan recibirse en ambos destinos.
- p) Restricción a números 80X.
- q) Restricción a SMS Premium.

Debe garantizarse la actualización permanente de la gama ofertada de servicios y funcionalidades en función de la evolución tecnológica y estando obligado el adjudicatario a incluir en el catálogo de servicios a disposición de la RPV, como mínimo, todos los servicios de los accesibles para el público en general.

3.2.4.- Plan Privado de Numeración

El Plan Privado de Numeración, propuesto por el licitador respetará las siguientes directrices:

-Cualquier teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la RPV a través de un único número corto.

-El Plan Privado de Numeración será el actual.

La Red identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura del territorio nacional. El Plan Privado de Numeración podrá funcionar adecuadamente fuera del territorio nacional a través de los acuerdos de Roaming con la adición del prefijo +34 o similar.

Se mantendrá la actual estructura de grupos de extensiones asimilados a distintos grupos organizativos del Ayuntamiento, la estructura actual se detalla en el ANEXO VII de este pliego.

3.2.5.- Funcionalidades de marcación y presentación de números llamante.

Marcación:

- Los números externos a la RPV se podrán marcar tal y como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a la RPV.

- Los números internos se podrán marcar con el número abreviado o el público. En ambos casos la facturación se considerará interna.
- Se mantendrán las características del actual sistema de marcación.

Presentación del número llamante:

- Cuando se reciba una llamada externa se presentará el número público de llamada externa.
- Cuando se llame a un número externo a la RPV se presentará al destinatario el número público de la extensión llamante, o en su defecto un número que permita al destinatario contactar con el llamante.
- Se mantendrán las características del actual sistema a efectos de presentación del número llamante.

3.2.6.- Servicios de Mensajes

El servicio de Telefonía móvil ofertado deberá permitir el envío de mensajes cortos tanto a través de los terminales móviles, como desde aplicaciones accesibles a través de servidores web. También se habilitará el mecanismo para enviar mensajes desde direcciones de correo asociadas a terminales móviles.

Se podrá aplicar a este servicio el Plan Privado de Numeración.

Adicionalmente se prestarán los siguientes servicios:

- Se permitirá el envío masivo y selectivo de mensajes cortos por parte del Ayuntamiento a los números de la RPV, dejando registro y constancia de la emisión de los mismos.
- Los mensajes serán enviados siempre utilizando únicamente servidores instalados y ubicados en territorio nacional.
- El licitador instalará el servicio de gestión necesario para el envío masivo de mensajes y su registro.
- El licitador ofrecerá el envío de mensajes multimedia. El servicio permitirá incluir imágenes, gráficos, voz y secuencias de audio además del texto de los mensajes tradicionales y comprobar su recepción.
- El servicio admitirá todos los formatos de la norma MMS: JPEG, GIF, AMR, etc.
- Cuando los teléfonos móviles destino no tengan capacidad de MMS, los usuarios de estos teléfonos recibirán una notificación por mensaje de texto informándoles de que han recibido un mensaje multimedia que pueden recuperar en una dirección determinada de Internet.

4.- TERMINALES

4.1.- Provisión, renovación y ampliación.

En este apartado se indican los modelos de terminales móviles, dispositivos PCMCIA o USB y tarjetas SIM, todos ellos englobados con el mismo nombre de terminales, propuestos para el suministro inicial, así como para las nuevas altas que se produzcan en el transcurso de la prestación del servicio. También se incluyen las políticas del adjudicatario en relación con aspectos tales como el de renovación de terminales y el de la existencia de un stock de reposición de terminales.

Será obligatorio por parte del adjudicatario el cambio de todo el parque de terminales móviles existente en la actualidad, con independencia de si es el prestatario actual o no del servicio.

Todos los terminales entregados al Ayuntamiento, bien con motivo de la dotación inicial o bien con motivo de la actualización por obsolescencia posterior, quedarán en propiedad del Ayuntamiento al finalizar el contrato con el adjudicatario.

4.2.- Gama de terminales.

Este apartado presenta los terminales propuestos para el Ayuntamiento. Los terminales mostrados serán indicativos de los modelos más representativos de cada gama, dentro del catálogo del adjudicatario, pudiendo el Ayuntamiento proponer otros modelos dentro de las mismas gamas por preferencia de fabricante o tecnología. Puesto que el mercado de terminales cambia de forma muy rápida, es previsible la modificación del catálogo del adjudicatario durante el periodo de prestación del servicio. Dicho catálogo será facilitado al Ayuntamiento y aprobado por el mismo con anterioridad a su modificación.

- Terminales de gama alta.

Deberá proporcionarse al menos **21 unidades** de estas características, caracterizándolos con al menos dos modelos concretos debiendo ser de fabricantes reconocidos y orientados al mercado europeo. **Que deberán renovarse obligatoriamente cada 12 meses sin coste añadido para el Ayuntamiento de Linares.**

Las características mínimas de estos equipos serán:

- Microprocesador: Dual Core de 1,7 Ghz o superior
- Wifi: Soporte 802.11n en 2,4 y 5 Ghz
- S.O.: Android 4.1 o superior
- Memoria RAM: 1 Gb o superior
- Soporte 3G o superior
- Cámara 8 mpx o superior
- Cuatribanda
- Bluetooth 4.0 o superior
- GPS

Alguno de los terminales de alta gama podrán disponer de servicio Blackberry con tarifa plana, iPhone u otro tipo de plataforma.

- **Terminales de gama media.**

Deberá proporcionarse al menos **80 unidades** de estas características, ser de fabricantes reconocidos y orientados al mercado europeo, caracterizándolos con al menos dos modelos concretos. Estos terminales **deberán renovarse obligatoriamente cada 20 meses sin coste añadido para el Ayuntamiento de Linares.**

Las características mínimas de estos equipos serán:

- Microprocesador: Dual Core de 1 Ghz o superior
- Wifi: Soporte 802.11n
- S.O.: Android 4.1 o superior o plataforma superior.
- Memoria RAM: 1 Gb o superior
- Soporte 3G o superior
- Cámara 8 mpx o superior
- Cuatribanda
- Bluetooth 4.0 o superior
- GPS

Los terminales tendrá habilitados los servicios de acceso a Internet para consulta a correo electrónico y navegación Web. El Ayuntamiento facilitará una lista de usuarios que podrán disponer de este servicio. El resto de usuarios/terminales deberán tener estos servicios deshabilitados.

- **Terminales de gama baja.**

Deberá proporcionarse al menos **154 unidades** de estas características que serán suministrados, caracterizándolos con al menos dos modelos concretos, incluyendo el modelo sobremesa (**139 unidades**), de teclado físico y/o smartphones de gama baja (**15 unidades**). Estos terminales deberán renovarse obligatoriamente cada 20 meses sin coste añadido para el Ayuntamiento de Linares. La sustitución de terminales de gama baja será en función de su estado y obsolescencia, aunque la previsión para su sustitución puede estimarse igualmente cada 20 meses.

- **Terminal de Operadora.**

El licitador propondrá en su oferta al menos tres modelos de teléfono destinados a ser usados por los operadores y que dispongan de las facilidades más usuales para el desarrollo de su trabajo habitual. El Ayuntamiento seleccionará de entre los propuestos el modelo más adecuado y que será suministrado por el adjudicatario sin coste alguno.

Estos equipos serán mantenidos en perfecto estado de funcionamiento por el adjudicatario durante la vida del contrato.

Si el número de operadores aumentara por necesidades propias del Ayuntamiento, el adjudicatario suministrará sin coste, el mismo equipo para cada una de ellas.

En cualquiera de los casos, las unidades propuestas en esta cláusula, podrán variar en el proceso de adjudicación del contrato, así como a lo largo del mismo. En el ANEXO VII de este pliego, se detallan las unidades de terminales a suministrar, en concreto **4 unidades**.

El adjudicatario ofrecerá para todos los terminales un servicio de copia de agenda y contactos que permita almacenar, al menos, los contactos y la agenda de los teléfonos

facilitando así la carga de datos en nuevos terminales. El servicio debe facilitar la copia de los contactos y agenda tanto de la tarjeta SIM como de la memoria del teléfono.

4.3.- Stock de terminales y reemplazo.

Con el objeto de ofrecer una respuesta eficaz ante los posibles daños o deterioro de terminales, se considera necesaria la existencia de un número de terminales almacenados en las dependencias del Ayuntamiento. El número de terminales debe ser al menos el 7% del número total de líneas con servicio y en función de la gama. Los terminales en stock estarán almacenados en las dependencias del Ayuntamiento.

Tras comunicación de la avería, el adjudicatario retirará los terminales averiados al Ayuntamiento y este deberá repararlos o bien reemplazarlos por otros terminales sin coste alguno (ni de reparación/sustitución, ni de transporte) en un plazo máximo de 10 días.

En caso de avería reiterada del mismo terminal la empresa adjudicataria procederá a su reemplazo de forma inmediata haciendo llegar un nuevo terminal sin coste alguno en un plazo máximo de 10 días.

En el caso de sustitución, el adjudicatario entregará uno y en ese mismo momento retirará el averiado. En el supuesto de que el terminal a sustituir esté descatalogado, se sustituirá por uno nuevo por cambio de tecnología sin coste para el Ayuntamiento.

Motivado por cualquier alta nueva que se produzca, el adjudicatario está obligado a facilitar un terminal de gama a determinar por el Ayuntamiento.

En general el operador debe ofrecer un servicio de garantía y mantenimiento de terminales durante la vigencia del contrato. El servicio debe permitir que todos los usuarios del Ayuntamiento cuenten con terminales plenamente operativos, actualizados y capaces de soportar los servicios del operador en todo momento.

4.4.- Servicios de datos en movilidad.

La telefonía móvil ha evolucionado hacia la incorporación de servicios de datos en terminales móviles. Es esta una necesidad creciente y por ello la propuesta deberá contemplar los siguientes servicios/ productos:

- Terminales móviles avanzados con capacidad de PDA, lectura de correo electrónico y acceso a Internet mediante la tecnología más avanzada disponible en el mercado (3G, 3G+, 4G,...).
- Modems USB para ordenadores portátiles de acceso a Internet compatible 3G/GPRS/WIFI.
- Servicio de integración segura de correo electrónico corporativo a equipos de telefonía móviles.

El Ayuntamiento facilitará el listado de terminales habilitados para el acceso al servicio de datos y serán los únicos con esta facilidad. También se determinará la tarifa plana escogida para cada uno de ellos.

El detalle específico de la planta existente aparece en el Anexo **VII** de este Pliego elaborado para este fin.

4.5.- Funcionalidad de las SIMs.

Las tarjetas SIMs incluidas en los teléfonos móviles deben como mínimo disponer de las siguientes posibilidades:

- **SIMS Duales:** capacidad para acceder a 2 números de teléfono (uno público y otro privado).

- **Micro y Nano Sim:** si se requiere, el licitador aportará SIMs en formato MicroSD, Nano o en cualquier formato alternativo que pueda aparecer en el mercado sin coste adicional.

- **SIMS duplicadas:** los usuarios podrán disponer de SIMs duplicadas para poderlas utilizar de forma simultánea en diferentes dispositivos (por ejemplo un teléfono móvil y un IPAD, o un móvil y uno de sobremesa, etc). A tal efecto, el adjudicatario facilitará un terminal de sobremesa por cada SIM duplicada, hasta un máximo de 15.

La empresa adjudicataria proporcionará duplicados de las SIMS sin coste adicional en caso de robo, pérdida o avería de la misma, nuevas altas, etc. A tal efecto, el adjudicatario facilitará al Ayuntamiento un stock de tarjetas SIM para realizar dichas actuaciones.

4.6.- Acceso a Internet de los terminales móviles.

Los terminales (todos los terminales móviles de gama alta, así como todos los ordenadores portátiles y módems y algunos de los de gama media) dispondrán por defecto acceso a Internet estando los servicios limitados, a correo electrónico y acceso a Internet. Todos los terminales tendrán deshabilitados por defecto cualquier acceso a servicios de datos propios del operador que comporte un coste adicional. El usuario no podrá activarlo directamente.

Se dispondrá de una aplicación informática que le permita gestionar de forma directa los servicios a los que cada terminal tiene acceso y el uso que se hace del mismo.

En base al tráfico previsto y al número de terminales con acceso a Internet debe contemplarse tarifas planas de acceso a Internet sin limitaciones de navegación incluidas en el precio de licitación.

4.6.1.- Tethering.

En aquellos dispositivos móviles en los que técnicamente sea posible y disponga habilitado el servicio de navegación por Internet, se habilitará el servicio de Tethering permitiendo la navegación por Internet de terminales y ordenadores portátiles conectados a estos mediante USB, Bluetooth o WIFI sin coste adicional.

4.7.- Cobertura.

El licitador suministrará un mapa de cobertura de telefonía según las tecnologías implementadas en España. En la misma se detallarán por provincias los porcentajes de cobertura de población y de superficie, identificando cada uno de ellos:

-Cobertura portátil (2W), especificada como necesaria para teléfonos portátiles en el interior de vehículos sin antena exterior.

-Cobertura móvil (8W), especificada como necesaria para teléfonos móviles o teléfonos portátiles en el interior de vehículos con antena exterior.

Se detallará la capacidad y el tipo de servicio (GSM, GPRS, UMTS, LTE...) para garantizar la disponibilidad del mismo.

El adjudicatario garantizará la cobertura y la disponibilidad del servicio en el interior de los edificios municipales.

El licitador presentará una lista con los acuerdos de Roaming que tenga suscritos con otros operadores.

4.8.- Aumento/ Disminución de potencia o inhibición de señal.

En el interior de los edificios que lo requieran procederá a la instalación de los equipos necesarios para aumentar el nivel de la señal cuando ésta sea muy débil o se estime necesario por parte del Ayuntamiento para una adecuada prestación del Servicio. El adjudicatario suministrará, instalará, configurará y mantendrá los equipos de aumento de potencia que solicite el Ayuntamiento para los edificios municipales. En el caso de que el adjudicatario incumpla esta obligación, el Ayuntamiento, previa comunicación al adjudicatario procederá por su cuenta o a través de terceros a la instalación de los dispositivos necesarios, repercutiendo el coste global de la instalación al adjudicatario.

En lo que respecta al repetidor base al que se conectan los dispositivos móviles, el adjudicatario garantizará en todo momento disponibilidad suficiente de canales que permitan la operatividad del parque de terminales de todo tipo existente (instalado y fluctuante al tratarse de oficinas de atención al ciudadano).

Los gastos por el suministro e instalación de los equipos de aumento o disminución de potencia en el interior de los edificios municipales, cuando esto fuere necesario, serán de cuenta del adjudicatario no pudiendo ser repercutido su coste al Ayuntamiento.

5.- SERVICIO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO.

El objetivo de la presente sección es establecer las condiciones de contratación del Servicio de Datos para la Red Corporativa del Ayuntamiento.

La finalidad de este servicio es proporcionar los medios para garantizar un servicio de datos fiable, robusto y seguro entre determinados Centros que componen dicha Red Corporativa.

5.1.- Condiciones Generales.

El Servicio de Datos deberá proporcionar conectividad entre las distintas redes locales de los edificios pertenecientes al Ayuntamiento.

El licitador deberá dimensionar los enlaces de acuerdo a las necesidades identificadas en cada caso concreto, proporcionando soporte simultáneo a las distintas tecnologías de red, protocolos y aplicaciones identificadas en los actuales sistemas de información de la Red Corporativa.

El diseño de arquitectura de red propuesta será flexible y adaptable y tendrá en cuenta la posibilidad de incorporar en un futuro nuevos centros a la topología, respetando las condiciones acordadas en la adjudicación del procedimiento.

El Servicio de Datos deberá garantizar tanto la conectividad como el flujo de datos libre de errores entre las diferentes redes locales.

El proveedor del servicio deberá proporcionar, instalar, operar y mantener todo el equipamiento necesario, así como todos los elementos accesorios y obra civil requerida para la prestación del servicio aquí definido.

5.2.- Funcionalidades del Servicio de Datos.

5.2.1.- Descripción del servicio.

La infraestructura de Datos existente entre los Centros del Ayuntamiento se basa en la tecnología digital a través de conexiones ADSL. El detalle específico de la planta existente aparece en el Anexo VII. Estas líneas pueden variar en más o menos número hasta la adjudicación del contrato, así como durante la duración del mismo.

El ancho de banda demandado por los servicios y aplicaciones específicas que utilizan estas líneas permite actualmente un tráfico de datos fluido, sin que se produzca congestión sobre los accesos disponibles. No obstante se puede prever un crecimiento y aumento de capacidad y fiabilidad de la red actual.

El licitador deberá especificar en su oferta la tecnología y capacidad de las líneas propuestas para dar solución a las nuevas necesidades surgidas a raíz de este contrato, manteniendo las funcionalidades y el rendimiento de las aplicaciones existentes.

Dicha solución podrá basarse en redes y enlaces de tecnologías diferentes a las ya existentes, siempre y cuando se alcancen los requisitos de calidad de servicio necesarios.

El Servicio de Datos deberá cumplir, al menos, las siguientes características:

- Dar soporte a las aplicaciones, adecuando de forma óptima el caudal exigido por ambos sentidos de la comunicación
- Optimizar la utilización de las líneas empleadas, con independencia de la topología de red, aplicación, protocolo o equipos que interconecta
- Ofrecer un servicio de transporte de datos de alta velocidad de acuerdo a las necesidades identificadas
- Asegurar la conectividad de las Sedes que determine el Ayuntamiento, permitiendo el tráfico de todo tipo de información.
- Garantizar la calidad de servicio, aportando mecanismos para la verificación de los parámetros comprometidos

- Garantizar el crecimiento de los servicios de redes de datos de forma flexible y adaptable, permitiendo incorporar nuevas tecnologías sin modificar de forma sustancial la arquitectura original y con alta velocidad de respuesta frente a dichos cambios.

6.- SERVICIOS DE FACTURACIÓN.

El adjudicatario facilitará la información de la facturación con el nivel de detalle que le requiera el Ayuntamiento, además en formato electrónico.

El adjudicatario, facilitará al Ayuntamiento cuando éste lo solicite, además de los datos de la propia facturación y haciéndola coincidir con los períodos de la misma, fichero en formato Microsoft Office 2003 con toda la información relativa al tráfico de voz (incluidas las llamadas internas), conteniendo como mínimo, los siguientes datos:

- Identificación de línea o extensión llamante (9 dígitos).
- Identificación de línea o extensión llamada (9 dígitos).
- Fecha y hora de la llamada.
- Duración de la llamada (segundos).
- Nombre operador destino en caso de llamada a móvil.
- Importe de la llamada (incluidas llamadas sin coste).

7.- GESTIÓN DEL SERVICIO.

Las solicitudes de modificación de la prestación del servicio, serán ejecutadas por el adjudicatario sin coste repercutido para el Ayuntamiento, en un servicio prestado 24x7 horas.

Entre las posibles gestiones administrativas a solicitar se encuentran:

a) tramitaciones administrativas

- Alta administrativa de línea
- Cambio de dirección de facturación
- Cambio de datos bancarios
- Cambio de número de teléfono
- Cambio de tipo de abono
- Cambio de número de IMEI
- Introducción de IMEI en tabla de robados
- Validación administrativa de tarjeta SIM
- Cambio de titular
- Cambio de detalle en factura
- Cambio de razón social
- Cambio de cuenta del cliente
- Migración
- Suspensión/rehabilitación por robo o pérdida
- Activación/rehabilitación por baja temporal
- Asignación/anulación número de pedido de terminales
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM
- Asignación/anulación número de avería servicio postventa
- Provisión de código de seguridad (PIN, PUK...)
- Mantenimiento de agrupaciones
- Bajas de líneas
- Correcciones de Bajas/Altas de líneas
- Alta nueva sede de datos
- Cambio de perfil en conexión de datos de una sede

b) Activación/desactivación

Englobado también dentro de la gestión propia del servicio, se encuentran todas las tramitaciones orientadas a la activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido o de algunas de las funcionalidades de estos.

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios básicos, entre otras, las siguientes:

- Ocultación/Identificación de línea llamante
- Activación/Desactivación de desvíos automáticos
- Activación/Desactivación de restricciones
- Activación/Desactivación acceso internacional o Roaming
- Activación/Desactivación de desvíos de llamadas
- Activación/Desactivación de buzón de voz
- Otras gestiones sobre buzón de voz
- Activación/Desactivación buzón de FAX
- Activación/Desactivación del servicio GPRS
- Altas/Bajas del servicio adicional de FAX
- Altas/Bajas del número adicional de datos
- Altas/Bajas del servicio de tarjetas telemáticas
- Activación/Desactivación de otros servicios suplementarios
- Activación/Desactivación de otros servicios de valor añadido

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios avanzados, entre otras, las siguientes:

- Activación/Desactivación de doble línea en la misma SIM (personal/laboral)
- Altas/Bajas del servicio de facturación en soporte magnético.

c) Configuraciones de RPV

Se podrán cursar asimismo un grupo de tramitaciones que se entienden como configuraciones propias del servicio de red privada móvil cuya gestión se habilita por los mismos canales de tramitación de gestiones de otro tipo.

Se consideran tramitaciones de este tipo, entre otras, las siguientes:

- Asignación/cambio de extensión móvil
- Cambio de tipo/grupo de extensiones móviles
- Creación nuevo tipo/grupo de extensiones móviles
- Modificaciones de las características asociadas a un tipo/grupo de extensiones móviles
- Cambio características extensión móvil
- Cambio características extensión fija según servicio
- Cambio cuenta facturación de extensiones fijas
- Alta/Baja de número restringido
- Alta/Baja de número de marcación abreviada
- Asignación/Baja de extensión a número adicional de fax o datos

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si estas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en instalaciones del cliente como del adjudicatario. Los gastos de reparación correrán a cargo del adjudicatario.

8.- OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 5 días laborales de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con Ayuntamiento y ocupará horarios de baja actividad.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento del hardware
- Mantenimiento de los productos software. Incluirá las actualizaciones software que se consideren necesarias.
- Mantenimiento de la configuración. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.

El licitador especificará en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el nivel de servicio requerido.

Mantenimiento predictivo.

Comprende aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir.

Mantenimiento correctivo.

Comprende el conjunto de acciones encaminadas a detectar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario. Se pretende garantizar el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

-Detección y comunicación de la incidencia.

En el momento en que algún usuario del Ayuntamiento detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto con el Gestor Comercial o con el Centro de Atención del adjudicatario, que actuarán como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias.

-Registro de la incidencia.

Una vez reciba comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno al adjudicatario como por parte del Ayuntamiento, solicitando éste último si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.

-Resolución de la incidencia.

A continuación se comunicará, por parte del Gestor Comercial o Centro de Atención a Empresas, dicha incidencia al personal del adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas. Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia y si el objeto de la misma hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta, cayese del lado del

adjudicatario, éste o éstos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.

-Comunicación de la resolución de la incidencia.

Una vez haya sido solucionada la incidencia, se comunicará al Ayuntamiento la resolución de la misma a fin de su verificación.

-Cierre de la incidencia.

Una vez la resolución haya sido validada por esta administración, el adjudicatario remitirá un informe en el que se detallará la incidencia detectada, los efectos provocados por la misma, el tiempo empleado en su resolución y los trabajos realizados por parte del personal propio para lograr devolver al servicio su correcto funcionamiento.

Mantenimiento adaptativo.

Comprende las acciones encaminadas a la optimización de los servicios existentes, así como la realización de peticiones de actuación sobre dichos servicios. Las propuestas de optimización provendrán tanto del adjudicatario como de esta administración.

9.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.

Con el objetivo de lograr una alta calidad en la prestación del servicio acorde con la envergadura de la solución y con las necesidades de esta administración el adjudicatario del contrato deberá detallar con claridad los compromisos a asumir y los niveles de servicio que está dispuesto a ofrecer y mantener. Esta propuesta debe concretar los siguientes puntos a considerar:

- Un plan de implantación en los casos de suministros de nuevas plataformas y servicios, que considere la necesidad de cumplir con los requerimientos del Ayuntamiento en cuanto a tiempos, disponibilidad y necesidad de no interrupción prolongada de servicio a los usuarios. Esto implica la descripción de cada una de las tareas a desarrollar para la implantación de la solución, especificando los tiempos de ejecución y los procedimientos a seguir. En este punto el adjudicatario será responsable de toda la logística y coordinación necesaria con los operadores que suministren los servicios de transporte y los enlaces de acceso a una Red Telefónica Conmutada (RTC).

- Un plan de pruebas adecuado que contemple todos los escenarios posibles de operatividad y garanticen la puesta al servicio de cualquier plataforma nueva a instalar tanto a nivel de hardware como de software.

- Un detallado plan de mantenimiento de la solución en el que se especifiquen los procedimientos de gestión de incidencias tanto a nivel administrativo como a nivel operativo, los tiempos de respuesta ante fallos, ante solicitudes que impliquen trámites administrativos (modificaciones de líneas, altas, bajas, etc.) y ante solicitudes de mantenimiento general del día a día en el sistema. Se requiere que la propuesta de mantenimiento garantice un soporte 24X7 para la atención a incidencias.

- El adjudicatario deberá estructurar su propuesta de acuerdo de nivel de servicios en el que se precisarán los tiempos de respuesta que el adjudicatario se comprometerá a cumplir para garantizar la completa atención a cualquier incidencia relacionada con la

red de voz y datos de acuerdo a la naturaleza de las mismas. Algunos indicadores estándares usados en este sentido y que contemplará al menos los siguientes puntos:

- Tiempos de Provisión:
 - de líneas móviles
 - de líneas fijas (RTB/RDSI)
 - de Terminales
 - de enlaces mediante cable (ADSL) en sedes remotas

- Tiempos de Resolución:
 - de incidencias en líneas móviles
 - de incidencias en líneas mediante cable
 - de incidencias en terminales

Podrá el licitador incluir en la oferta aquellos aspectos que se deriven de la naturaleza de la solución que proponga y que no hayan sido detallados en el párrafo anterior.

Cabe aclarar que estos serian algunos de los indicadores que pueden ser detallados y especificados pero que el adjudicatario puede incluir los adicionales que a su juicio permitan medir y valorar mejor la calidad del servicio.

El licitador cumplimentará los datos solicitados en el Anexo VI como parte de la documentación a presentar en su ANS.

10.- FASE DE IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELAFONÍA FIJA, MÓVIL Y DATOS.

Comprende la instalación, configuración y puesta en marcha de los circuitos y equipamiento físico de cada una de las sedes, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes. También se incluyen las tareas de migración y portabilidad en el caso de cambio de proveedor.

Esta fase se iniciará a la fecha de iniciación del contrato y tendrá una duración máxima de 90 días. Se valorará positivamente la reducción de este plazo máximo en los diferentes proyectos.

El adjudicatario deberá realizar los máximos esfuerzos para lograr la mejor coordinación en la implantación de los servicios solicitados.

Para la implantación del Servicio el adjudicatario elaborará un Plan de Actuación.

El procedimiento a seguir en la fase de implantación será el siguiente:

- El adjudicatario instalará la nueva infraestructura en paralelo con la actual, de tal forma que el servicio no se verá afectado en ningún caso.

- Una vez instalado el nuevo servicio, se llevarán a cabo todas las pruebas definidas por el licitante en el Plan de Pruebas.
- Cuando el resultado de las pruebas haya sido completamente satisfactorio, se procederá al cambio del servicio actual por el nuevo servicio.

- Si el funcionamiento es correcto, el Ayuntamiento procederá a aceptar formalmente el servicio y se pasará a la fase de Operación.

Durante la fase de implantación de los servicios el adjudicatario estará obligado a la elaboración y presentación de informes quincenales de progreso que, entre otros, contendrán los puntos siguientes:

- Situación del proyecto de implantación
 - Cambios sobre la planificación inicial
 - Problema surgidos
 - Principales Hitos conseguidos
 - Sugerencia de acciones y decisiones que debería tomar el Ayuntamiento.
 - Revisiones para el próximo período
 - Resumen de progreso del proyecto
- En el caso de cambio de operador se detallará ampliamente todo el proceso y tiempo utilizado por el nuevo operador para la portabilidad.

Se detallaran los recursos humanos implicados en la implantación del proyecto, indicando los responsables del periodo de implantación.

El Ayuntamiento no tendrá tiempo de solapamiento de facturación con el actual prestatario y el adjudicatario de este contrato, siendo por cuenta del adjudicatario cualquier pago debido a retrasos en la implantación de la solución.

10.1.- Comité de Coordinación.

Se creará un comité de coordinación de implantación formado por uno o dos representantes de la empresa escogida y dos representantes del Ayuntamiento. Será obligación de la empresa presentar en la reunión inicial una planificación detallada de implantación.

Tras la reunión inicial en el que se coordinarán las diferentes tareas entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento, se aprobará un plan integrado de implantación en el que estarán delimitadas las responsabilidades y tareas de la empresa adjudicataria.

Se establecerá un calendario de reuniones de seguimiento periódico tras la reunión inicial. La fase de implantación concluirá cuando se acepte formalmente la finalización de las tareas de implantación y así se hagan constar en el acta correspondiente del Comité de coordinación.

10.2.- Portabilidad.

La portabilidad es un procedimiento reglado que requiere de la coordinación con el operador que cede la numeración y la coordinación interna para sincronizar la fecha de la ventana de cambio con los procedimientos de información al usuario final y la logística de suministro de equipos y terminales.

El adjudicatario elaborará el procedimiento de detalle que garantice los siguientes puntos:

- La fecha de la venta de cambio ha de ser conocida por el usuario con la suficiente antelación.
- Ha de existir un margen de fechas para la anulación del proceso.
- Ha de coordinarse adecuadamente la entrega de terminales, SIMs,... con la portabilidad.
- Se ha de prever un mecanismo rápido de arranque del servicio que incluya el traspaso de la agenda, configuración de aplicaciones y servicios, información al usuario, etc.

11.- PLAN DE FORMACIÓN.

Las respuestas al pliego incluirán una propuesta inicial del plan de formación sobre la solución implantada en el Ayuntamiento. El temario concreto de la formación a realizar será consensuado entre el adjudicatario y el Ayuntamiento.

Por ello, el adjudicatario proporcionará la formación específica para que las soluciones que implanten resulten conocidas. Es importante que la formación sea totalmente orientada a las soluciones implementadas y sea impartida por miembros del equipo de ingeniería del adjudicatario involucrado en el proyecto de implantación de dicha solución.

Dicha formación estará destinada a dotar al personal del Ayuntamiento de los conocimientos necesarios para supervisar la explotación de la nueva red.

La formación recibida debe capacitar a este personal para la realización de las siguientes tareas:

- Manejo de las herramientas de relación administrativa con el adjudicatario
- Obtención e interpretación de todos los informes de servicio
- Gestión de las medidas de seguridad implantadas
- Mantenimiento preventivo
- Definición de políticas de actuación en caso de incidencias
- Definición de estrategias de crecimiento y planificación a medio plazo
- Administración y Gestión avanzada del software de las centralitas a bajo y alto nivel (mediante líneas de comando y en entorno gráfico).
- En caso de cambio de tipo de centralita o cambio tecnológico de importancia se realizará una formación a usuarios clave sobre el cambio de funcionalidades así como los nuevos servicios ofrecidos.

En todo caso, durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

12.- PLAN DE OPERACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL.

El correcto funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones objeto del presente contrato sólo es posible mediante el desarrollo operativo de un Plan de Operación y Gestión Integral a la medida de las necesidades del Ayuntamiento. En él se incluirán todas las tareas necesarias para la correcta provisión del servicio como el mantenimiento, la tramitación de altas, bajas, traslados de servicios, programaciones, así como la detección y resolución de posibles incidencias.

La fase de operación comprende el periodo transcurrido entre la finalización de la fase de implantación y el vencimiento del plazo de adjudicación del contrato. Por lo tanto, empezarán una vez que la Red y los servicios estén operativos. En esta fase se debe reconocer el estatus de gran cuenta, que se traducirá en hechos tangibles como:

- Interlocución nominal. En horario laborable, el acceso a cualquier servicio de gestión se hará a través de interlocutores nominalmente identificados, no mediante un grupo de agentes, centros de atención telefónica generales o recursos compartidos con el gran público.
- Tratamiento de excepción para servicios críticos o necesidades sobrevenidas: servicio de atención telefónica 24 x 7 para incidencias en servicios críticos, mecanismos de priorización por criticidad, etc.
- Implicación directa del departamento de grandes cuentas (o similar).
- Interlocución presencial para los casos y temas que se necesite.
- Designación de interlocutores cualificados, con suficiente disponibilidad y capacidad de actuación, influencia y decisión dentro de la empresa adjudicataria.
- Consideración de cliente preferente, lo que implica no sufrir agravio comparativo respecto a las ofertas técnico-económicas del adjudicatario para otras grandes clientes, globalmente consideradas y en relación con el volumen del contrato.

Para esta fase, el licitador habrá de incluir en su oferta un Plan de Operación y Gestión Integral del Servicio. Además, deberá detallar claramente los procedimientos utilizados para la gestión de los elementos de la red, centros de gestión, su ubicación y personal dedicado. Se definirán necesariamente los siguientes apartados, encaminados a asegurar el correcto y continuo funcionamiento del servicio.

- Recursos técnicos de los cuales dispondrá el operador adjudicatario para el análisis, mantenimiento, gestión y configuración de la red.

- Recursos humanos de que dispondrá el adjudicatario: se detallarán el número y cualificación de los profesionales implicados en el servicio, así como su grado de responsabilidad.
- Procedimientos de actuación para:
 - Asegurar las condiciones de mantenimiento requeridas
 - Solicitudes nuevas por vía telemática.
- Definición de un Responsable único y exclusivo de los servicios de comunicaciones para todos los servicios, con poder de actuación. Este responsable actuará como interlocutor único con cualquier departamento de la empresa adjudicataria.

La necesidad de recursos adicionales de gestión, cambios en el personal dedicado, en el modelo de prestación o en los procedimientos operativos se justificará, en cada momento, en las desviaciones respecto al objetivo de calidad observadas mediante el seguimiento de los parámetros de calidad mensurables (p. ej., el ANS) y mediante la valoración que realice el Ayuntamiento de la calidad del servicio percibida en relación con los aspectos no mensurables, no cuantificables o la parametrización de los cuales no permita reflejar fielmente la calidad global percibida (p. ej. rotación excesiva de interlocutores, calidad de la documentación, etc.).

El servicio de gestión integral cubrirá los tres componentes fundamentales:

- **Comercial:** información de nuevos productos, oferta de servicios, propuestas a medida, promoción de iniciativas (p. ej. pilotos de nuevas tecnologías), atención y canalización de quejas, gestión interna de prioridades ante de solicitudes importantes, etc.
- **Técnica:** mantenimiento de los elementos de la red, monitorización de redes y servicios, resolución de incidencias, soporte técnico, asistencia técnica asimilable a ingeniería preventiva, etc.
- **Administrativa:** elaboración de informes, tramitación de solicitudes repetitivas, planificación, coordinación entre usuarios del Ayuntamiento y el proveedor de servicio, gestión de proyectos, establecer procedimientos operativos, gestión de implantación, incluyendo el contacto con usuarios finales como parte de la ejecución de procedimientos relacionados con la minimización del impacto de la implantación etc.

Asimismo, el coste indirecto que suponga para el Ayuntamiento la gestión del proyecto, más allá de su responsabilidad de dirección, control, interlocución y demanda de servicios, será susceptible de repercusión al adjudicatario en forma de penalización, siempre que sean casos claros y continuados en el tiempo o reiterativos de negligencia en el cumplimiento de las funciones y compromisos de gestión del adjudicatario según las condiciones del contrato.

Será responsabilidad del adjudicatario del servicio gestionar la red de comunicaciones que forma parte de este contrato, lo cual incluye todos los equipos involucrados de cada ubicación y los enlaces correspondientes. La corrección y reparación de las averías

pueden implicarla sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en ubicaciones del Ayuntamiento como de los Organismos autónomos, los gastos del cual correrán con cargo al adjudicatario. La oferta habrá de incluir un servicio único de apoyo para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia, por vía telemática centralizada.

12.1.- Coordinador técnico del servicio.

La empresa adjudicataria nombrará un coordinador técnico del servicio que conocerá en detalle el grado de implantación y la planificación de todas las solicitudes provenientes del Ayuntamiento y que sepa en qué fase se encuentra sus peticiones, incidencias, la planta de terminales y su facturación.

Se valorará la descripción en el plan de Implantación, Operación y Gestión de un Centro de Gestión liderado por el Coordinador Técnico, las funciones del cual se habrán de especificar como propuesta, si bien pueden ser posteriormente modificadas previo acuerdo con el equipo de gestión de telecomunicaciones del Ayuntamiento.

13.- PLAN DE EVOLUCIÓN.

Las necesidades de comunicación de los centros asociados son dinámicas, por lo que se establece a continuación el mecanismo y los parámetros que soportarán su actualización, a partir del punto inicial de referencia marcado por la firma del acta de aceptación.

En este sentido, cabe la posibilidad de que se produzcan variaciones en cualquiera de los servicios contratados (cambios en algún elemento de la red, características iniciales de los enlaces en alguno de los centros, nuevos centros, etc.).

A petición del Ayuntamiento, el licitador deberá proporcionar las condiciones técnicas y administrativas (plazos, trámites, etc.), así como parámetros de cualquier otra índole que hayan de tenerse en consideración ante la solicitud de cualquier cambio.

En cualquier caso, si durante el período de vigencia del contrato el adjudicatario introdujera en el mercado innovaciones tecnológicas que impliquen, a juicio del Ayuntamiento, obsolescencia técnica del servicio inicialmente contratado, el Ayuntamiento se reserva la decisión de introducir dicha tecnología en la red ya operativa, previo acuerdo con el adjudicatario y en base a los precios establecidos en el catálogo de precios del adjudicatario.

Durante los años de prestación del servicio, éste deberá evolucionar de acuerdo con las necesidades que en cada momento tenga el Ayuntamiento.

En base a condiciones económicas establecidas, se podrá ir solicitando, modificaciones y ampliaciones de capacidad en la red objeto de suministro, aplicando los precios unitarios especificados por el adjudicatario para los diversos elementos que compongan la solución, adicionales a los requisitos de crecimiento y evolución especificados en los puntos anteriores del pliego siempre que el importe final no supere en un $\pm 10\%$ del valor máximo estimado por cada anualidad.

14.-PLAN DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario deberá proveer e implantar los mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de la información en todas las redes por donde se transporte tráfico de voz o datos del Ayuntamiento, ya sean estas públicas o privadas, así como en los dispositivos finales donde se almacenen datos susceptibles. Como se detallaba en la cláusula 31 del PCAP, todos los servicios proporcionados en el contrato deberán estar adecuadamente protegidos contra cualquier tipo de fuga de la información, tal como es exigencia de la LOPD y de la Ley 11/2007 y su normativa de desarrollo.

Se deberá proporcionar un plan de seguridad y confidencialidad completo en que se describan las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y trazabilidad tanto de la información manejada como de la documentación facilitada, a lo largo de todas las fases (incluidas implantación, gestión, documentación...). Estas medidas no supondrán degradación del servicio.

Deberá proporcionarse al menos las siguientes facilidades de seguridad: y mecanismos de notificación:

- Control y filtrado de solicitudes de conexión.
- Análisis de los intentos de acceso.
- Bloqueo de subredes para impedir accesos malintencionados.
- Mecanismos de Protección frente a ataques, tanto anunciados como imprevistos.
- Mecanismos que garanticen la privacidad de las comunicaciones.

En su caso, se podrá exigir al adjudicatario las responsabilidades a que haya lugar por los posibles incidentes que afecten a la disponibilidad, confidencialidad o integridad de las comunicaciones, según lo contemplado en los Niveles de Servicio descritos y en la legislación vigente.

-Comunicación al usuario de la línea sobre la confirmación de acceso a mensajes Premium y sobre si supone coste adicional al Servicio.

Las llamadas entrantes y salientes del 080 y 092, serán almacenadas por el adjudicatario al menos durante seis meses desde que se produzcan, manteniendo éstas el Plan de seguridad y confidencialidad establecido en esta cláusula.

15.- GARANTÍAS SOLICITADAS

El adjudicatario estará obligado al cumplimiento de los plazos de ejecución del presente Pliego así como los que resulten del contrato, la oferta y los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) comprometidos. El incumplimiento de dichos plazos dará lugar a que incurra en mora de forma automática, sin que sea precisa intimación por parte del Ayuntamiento, lo que implicará la aplicación de las penalidades económicas previstas en el pliego.

El pago de las penas pecuniarias no sustituirá el resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del adjudicatario, ni le eximirá de cumplir con las obligaciones contractuales, pudiendo el Ayuntamiento exigir conjuntamente, el cumplimiento de

dichas obligaciones y la satisfacción de la pena que se imputará a factura o fianza, y sin perjuicio de poder optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

16.- PENALIZACIONES Y RESARCIMIENTO POR DAÑOS Y PERJUICIOS.

16.1.- El adjudicatario estará obligado al cumplimiento de los plazos de ejecución del presente pliego así como los que resulten del contrato, la oferta y los Acuerdos de Nivel de Servicio comprometidos en el Anexo VI del PPT. El incumplimiento de dichos plazos por causa imputable al adjudicatario, dará lugar a la aplicación de las penalizaciones económicas previstas en esta cláusula.

El pago de las penalizaciones no sustituirá el resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del adjudicatario, ni le eximirá de cumplir con las obligaciones contractuales, pudiendo el Ayuntamiento exigir conjuntamente, el cumplimiento de dichas obligaciones y la satisfacción de la pena que se imputarán a factura o fianza, y sin perjuicio de poder optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

Se establecen las siguientes tablas de penalizaciones económicas para cada una de las penalidades de carácter LEVE recogidas en el Anexo VI.

Desviación respecto al plazo fijado (días)	Penalización (Porcentaje sobre el coste mensual de la línea o líneas afectadas)
1	3,00%
2	5,00%
3	10,00%
Más de 4	40,00%

Se establecen las siguientes tablas de penalizaciones económicas para cada una de las penalidades de carácter GRAVE recogidas en el Anexo VI.

Desviación respecto al plazo fijado (horas)	Penalización (Porcentaje sobre el coste mensual de la línea o líneas afectadas)
2	20,00%
4	40,00%
6	60,00%
Más de 6	100,00%

Se establecen las siguientes tablas de penalizaciones económicas para cada una de las penalidades de carácter MUY GRAVE recogidas en el Anexo VI.

Desviación respecto al plazo fijado (horas)	Penalización (Porcentaje sobre el coste mensual de la línea o líneas afectadas)
2	40%
3	80%
Más de 3	100%

Se establecen las siguientes tablas de penalizaciones económicas para cada una de las penalidades de carácter CRÍTICA recogidas en el Anexo VI.

Desviación respecto al plazo fijado (horas)	Penalización (Porcentaje sobre el coste mensual de la línea o líneas afectadas)
1	50%
Más de 1	100%

Si se trata de una avería masiva, entendiéndose como tal, aquella que afecta a más del 50% de usuarios.

16.2.- Otras Penalizaciones.

16.2.1.- Error de facturación.

Se aplicarán las siguientes penalizaciones sobre las facturaciones:

- Primer mes: 2% del global de la facturación de la línea o del Servicio.
- Meses consecutivos: 150% del Importe penalización del mes anterior.

16.2.2- Error de Baja/modificación Líneas

Ante errores en los procesos de bajas/modificaciones de líneas donde se demore la fecha prevista del cambio, se aplicará una penalización equivalente al coste asociado al valor de la línea:

- Por cada día de demora una penalización del 2% del valor mensual de la línea.

16.2.3.- Plazo Implantación del Proyecto

El incumplimiento, por causas imputables al adjudicatario, del plazo establecido por el operador para la "fase implantación" que se considerará concluida con la aceptación por parte del Ayuntamiento, dará lugar a que el adjudicatario incurra en una penalización de 300 € por cada día de demora.

16.3.- Procedimiento para la imposición de penalidades.

La imposición de penalidades exigirá la apertura y tramitación del procedimiento sancionador, en el que garantizará la audiencia al adjudicatario, por término de diez días con vista de las actuaciones, sin perjuicio de los posteriores recursos que pueda interponer en los términos establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común y demás disposiciones de aplicación. Una vez firme en vía administrativa, la penalidad impuesta deberá procederse a su pago en el plazo de los 10 días siguientes a la notificación y en caso de no ser abonadas, en virtud de lo establecido en el artículo 100 del TRLCSP, la garantía definitiva responderá de la efectividad de aquélla, estando obligado el adjudicatario a restablecer el importe de la garantía en el plazo de 10 días. Si la garantía definitiva no es suficiente para responder de la penalidad, el Ayuntamiento procederá a su cobro en vía de apremio con el recargo correspondiente.

17.- DATOS PARA LA FORMACIÓN DEL PRECIO DE LA OFERTA.

En el Anexo II del PCAP figuran los consumos estimados relativos al año 2013. Estos datos no suponen vínculo alguno que obligue al Ayuntamiento a consumir la totalidad

de los mismos, utilizándose exclusivamente como referencia a efectos del cálculo del precio indicado en la oferta.

18.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

Las ofertas deberán contener al menos las siguientes informaciones:

18.1.-Oferta Técnica.

Deberá incluir una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en los pliegos de condiciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios. Deberá indicar aspectos tales como topología de la red, equipamiento de comunicaciones ofertado, plan de implementación y operación, compromisos de calidad de servicio y metodología de gestión.

El licitador incorporará en la oferta técnica información relativa a instalaciones realizadas basadas en la misma tecnología que propone, con indicación de personas responsables y números de teléfono a fin de que el Ayuntamiento pueda verificar los datos aportados.

El licitador incluirá en una tabla los conceptos valorados que no forman parte de la solución propuesta pero que está en condiciones de servir y de prestar y que son susceptibles de ser contratados en un futuro.

El licitador cumplimentará los datos solicitados en el Anexo VI como parte de la documentación a presentar en su ANS.

18.2.- Oferta Económica.

Contendrá una descripción detallada de los siguientes elementos:

-Precios unitarios, cuotas mensuales, cuotas de alta y otros costes de los servicios ofertados a esta administración, según origen y destino de los mismos.

-Todos los importes propuestos se entenderán en neto, es decir, con descuentos aplicados y sin aplicación de IVA.

-Apartado de observaciones, donde se reflejen aspectos de diferente índole tal que el licitador desee hacer constar. Las observaciones que aparezcan en dicho apartado no serán tenidas en cuenta, ni para la selección de ofertas ni para el posterior contrato, si el licitador resultase el adjudicatario de la oferta.

Linares a 15 de abril de 2014

El Jefe de Sección de Servicios Públicos

Fdo. Francisco Solana Gragera

ANEXO VI

ACUERDO A NIVEL DE SERVICIO

CONCEPTO	CARACTER	PLAZO DE EJECUCIÓN
Provisión de líneas móviles	Leve	
Provisión de líneas fijas (RTB/RDSI)	Leve	
Provisión de terminales	Leve	
Alta centros remotos por cable (VPN)	Leve	
Alta ADSL	Leve	
Resolución de incidencias en líneas móviles	Leve	
Resolución de incidencias en líneas de cable	Leve	
Resolución de incidencias en terminales (sin envío)	Leve	
Resolución de incidencias en terminales (con envío)	Leve	
Resolución de incidencias en enlace internet	Grave	
Resolución de incidencias masivas en voz (50% de usuarios)	Grave	
Resolución de incidencias masivas en datos (50% de usuarios)	Grave	
Resolución de incidencias masivas en voz (más del 50% de usuarios)	Muy grave	
Resolución de incidencias masivas en datos (más del 50% de usuarios)	Muy grave	
Resolución de incidencias que afecten a líneas de seguridad (080, 092....)	Crítica	

ANEXO VII

Estructura de líneas y dispositivos

Total líneas móviles	333
Líneas con TP Smartphone Básica	97
Líneas con TP Ilimitada	1
Líneas con TP iPhone	2
Líneas con multitarjeta	9
Líneas con TP a fijos nacionales	5
Líneas con llamadas restringidas a GCU	9
Números geográficos asociados a líneas móviles	49
Servicios de eFAX sobre líneas móviles	11
Grupos de extensiones	27
Líneas asociadas a Alarmas	13
Líneas asociadas a FAX (FCT)	8+8
Líneas asociadas a Ascensores	9
Total terminales móviles de voz (sobremesa + bolsillo)	259
Terminales móviles de Gama Alta	21
Terminales móviles de Gama Media	80
Terminales móviles de Gama Baja	15
Terminales móviles de Sobremesa	139
Terminales móviles de Sobremesa para operadores	4
MODEM	
TP Smartphone Básica	3
T P de datos de 10 Gb	1
TP ilimitada	2
TP Internet Oro	1
Líneas de voz RTB para servicios de FAX	12
Servicio Operadora Oficina Vodafone	1
Servicios Operadora Automática	1
Cola de llamadas	1

(*) La información contenida en este anexo está actualizada a fecha de la redacción de este Pliego y puede verse modificada en el momento de la formalización del contrato, pudiendo registrar incrementos o decrementos en líneas y/o dispositivos.