

**Ayuntamiento de Almendralejo (Badajoz)**

**Sección de Informática**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

El Técnico Municipal que suscribe, en relación a la necesidad de modernización y mejora de las Comunicaciones de Telefonía fija y datos de este Ayuntamiento, manifiesta lo siguiente:

**Primero.**- Objeto

El Ayuntamiento de Almendralejo ha venido contratando el servicio de telefonía fija y datos con los operadores públicos de telecomunicaciones autorizados.

El presente concurso tiene por objeto establecer las condiciones técnicas y económicas para la contratación del servicio de comunicaciones fijas y datos, y por tanto disfrutar de un servicio de calidad de acuerdo a las necesidades de los diferentes usuarios, sacando el máximo rendimiento a las prestaciones que ofrece este sistema.

El servicio de telefonía fija y datos deberá disponer, de forma general, de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual.

Mediante el presente procedimiento de contratación se desea implantar una solución global que incluya todos los recursos y servicios necesarios para la conexión y acceso desde los terminales fijos del Ayuntamiento de Almendralejo al servicio de telefonía pública. La solución del Ayuntamiento de Almendralejo debe garantizar el encaminamiento de llamadas desde las extensiones telefónicas internas hacia el exterior (cualquier extremo) y viceversa.

**Segundo.**- Alcance

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende el suministro, instalación, configuración y mantenimiento de todos los elementos hardware y software que sean necesarios para garantizar su plena operatividad y la prestación del servicio de telefonía fija y datos que cubra la demanda actual y futura del Ayuntamiento de Almendralejo durante todo su periodo de vigencia.

La prestación del servicio objeto de este contrato aglutinará bajo una cuota mensual fija todos los costes derivados del mismo.

Adicionalmente, la red fija 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 plataforma de la red que soportará el servicio.

Quedará excluido el servicio de telefonía móvil corporativa, aunque se deberá integrar con la infraestructura de telefonía fija propuesta sin coste alguno para el Ayuntamiento de Almendralejo.

La duración del contrato será de **12 meses**.

**Tercero.**- Situación actual del servicio de telefonía fija del Ayuntamiento de Almendralejo.

El Ayuntamiento de Almendralejo tiene contratado el servicio de telefonía fija y datos con un operador de telefonía autorizado con las siguientes características:

- Existe una definición abreviada para todos los números pertenecientes al grupo corporativo.

- Las llamadas se facturan según el tipo en:

- Tráfico nacional.
- Tráfico metropolitano.
- Tráfico provincial.
- Tráfico móviles.
- Tráfico internacional.
- Líneas RDSI Básico
- Líneas rurales
- Mantenimiento de Terminales
- Líneas ADSL
- Líneas DSL
- Coste IP FIJA
- Mantenimiento línea STB
- Otros

- La interconexión con la central PBX de VOIP que posee el Ayuntamiento de Almendralejo y da soporte a la red fija se realiza a través de 2 gateways SANGOMA VEGA 200G hacia Circuito Punto a Punto 2 Mb/s Ibercom Primario RDSI conexión CP (20 Canales) contratada al operador de telefonía actual.

- En el Palacio del Vino y la Aceituna existe una centralita netcom DKDA millenium 18.
- En Radio Comarca de Barros se encuentra una centralita netcom básica 4/8

– Los datos correspondientes a los servicios contratados actualmente se totalizan, de forma aproximada, en la tabla adjunta:

| Descripción por servicio                                             | Cantidad |
|----------------------------------------------------------------------|----------|
| Líneas STB                                                           | 32       |
| Lineas RDSI acceso básico                                            | 2        |
| Línea de enlace Sistemas de interconexión Analógica                  | 5        |
| Servicios ADSL                                                       | 21       |
| Circuito Punto a Punto 2 Mb/s Primario RDSI conexión CP (20 Canales) | 1        |

– La Red Corporativa de Voz del Ayuntamiento de Almendralejo utiliza marcación abreviada (extensiones) de 4 dígitos:

- Los terminales fijos disponen de un rango propio.
- Los terminales móviles corporativos también tienen asignado un rango específico.

– La central PBX y la red del operador, actualmente designado, han sido configuradas para permitir el encaminamiento de fijo a móvil corporativo y viceversa mediante la marcación de la numeración abreviada del destino. El servicio de telefonía móvil corporativa no es objeto de este contrato, aunque si su integración con el nuevo sistema. El adjudicatario deberá mantener la numeración abreviada para la red móvil y el coste de las llamadas entre el corporativo fijo/datos y móvil deberá ser cero.

El número de líneas y extensiones de los centros de la situación actual es orientativo, pudiendo el Ayuntamiento de Almendralejo variar el número de estas según la demanda existentes a lo largo de la duración del contrato y solicitar el alta de servicios temporales.

**Cuarto.-** Requisitos generales.

El servicio de telefonía fija prestado deberá estar soportado, preferentemente, por tecnología digital de última generación que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales.

El adjudicatario deberá proporcionar un servicio al menos similar al existente cubriendo la demanda actual y futura durante la vigencia del contrato.

Estarán incluidos en el presente contrato todos los costes derivados de las llamadas que se realicen desde el Ayuntamiento de Almendralejo así como los costes de los servicios proporcionados por el adjudicatario.

Los elementos que presten el servicio y el servicio en sí, deberán quedar instalados y operativos utilizando la actual central de comunicaciones del Ayuntamiento de Almendralejo o la central que pudiera sustituir a ésta antes de la ejecución del presente contrato. Ante el eventual escenario de cambio de la central actual durante la ejecución del presente contrato, el adjudicatario estará obligado a realizar la migración de todos los elementos necesarios para garantizar el funcionamiento adecuado del Ayuntamiento de Almendralejo, así como a correr con los gastos que pudieran generarse.

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.

Correrán por cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para la puesta en funcionamiento de la infraestructura necesaria, así como la provisión, durante la vigencia del contrato, de servicios nuevos demandados por el Ayuntamiento de Almendralejo, en las mismas condiciones técnicas que las exigidas para el resto de servicios.

El adjudicatario deberá proveer de circuitos y/o líneas de voz para uso específico en cualquier punto del municipio, tanto temporal para cubrir eventos puntuales como definitivas, según lo demande el Ayuntamiento de Almendralejo y que estarán incluidas en el presente contrato sin coste adicional.

Adicionalmente el licitador, deberá proporcionar al Ayuntamiento de Almendralejo de un servicio con numeración de 3 cifras, que se asignará a la Policía Local y que incluirá:

- Registro de llamadas relacionadas con este servicio, incluyendo identificación línea llamante, fecha, hora y duración.

- Grabación completa de todas las llamadas entrantes y salientes, que podrán ser recuperadas en formato audio más extendido.

#### **4.1 Características generales**

El nuevo sistema de telefonía fija deberá conectarse a la central PBX Voip que deberá contar con infraestructura del adjudicatario ( enlaces, gateway, etc.).

El adjudicatario deberá incluir en el catálogo de servicios a disposición de Ayuntamiento de Almendralejo, como mínimo, todos los servicios que proporcione al público en general, salvo aquellos que entren en discordancia con alguna funcionalidad exigida en el presente pliego.

Se deberá garantizar la actualización permanente del servicio en función de la evolución tecnológica.

Se valorará cualquier mejora sobre las condiciones actuales, en cuanto a la gama ofertada de servicios y funcionalidades.

Se considerarán mejoras a valorar: dotación de líneas para eventos, soporte para números de red inteligente, etc.

En cualquier caso, el licitador debe especificar características, condiciones y tarifas de los servicios y funcionalidades adicionales que oferte.

#### **4.2 Acceso a la Red Telefónica Commutada (RTC)**

La solución del Ayuntamiento de Almendralejo garantizará los accesos de la red corporativa interna fija a las redes públicas existentes. A dicho efecto los licitadores plantearán sus correspondientes soluciones que serán valoradas según los requisitos indicados en el epígrafe anterior.

Los Servicios de Telefonía fija deberán ofrecer una disponibilidad muy alta con un servicio garantizado de 24 horas al día durante los 7 días de la semana, excepto durante el tiempo que pudieran ejecutarse trabajos programados y acordados previamente con el Ayuntamiento de Almendralejo.

#### **4.3 Conexión con la central PBX de Voip.**

El acceso al servicio de telefonía fija debe ser proporcionado por el adjudicatario a través de la central PBX de Voip del Ayuntamiento de Almendralejo.

Deberá proporcionar los gateways (RDSI, STB y otros) necesarios para la conexión de las líneas solicitadas en el presente concurso y según las especificaciones definidas en este documento más adelante. Toda instalación que fuera necesaria para la conexión de la central PBX a la red del adjudicatario, equipos de transmisión, interfaces de la PBX, instalación y puesta en funcionamiento, así como todos los gastos derivados de trabajos de obra civil, permisos (municipales, autonómicos o nacionales) necesarios correrán a cargo del adjudicatario.

Asimismo, en caso de líneas adicionales, el equipamiento necesario correría a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario será responsable de la coordinación con la Sección de Informática y Nuevas Tecnologías de este Ayuntamiento encargada del mantenimiento de la central PBX para ajustar ésta, asegurando el enrutamiento de llamadas salientes. Los gastos derivados de dicha configuración correrán a cargo del adjudicatario, tanto en la configuración original, como en caso de que se sustituyese la actual central por otra nueva.

La configuración garantizará el soporte de los requisitos especificados en el apartado “Servicios de Facturación”. Será responsabilidad del adjudicatario instruir convenientemente a la Sección de Informática y Nuevas Tecnologías a efectos de poder obtener toda la información necesaria.

#### **4.4 Numeración Pública**

El Ayuntamiento de Almendralejo desea conservar su numeración pública actual. Todos los trámites administrativos necesarios para cumplir este requerimiento correrán a cargo del adjudicatario en caso de que éste sea distinto al operador actual que está prestando el servicio.

Si esta tramitación no está resuelta en la fecha en la que debe comenzar el servicio, la facturación del operador actual deberá ser asumida por el nuevo operador adjudicatario.

Será obligación del adjudicatario suministrar la información necesaria una vez que concluya el contrato para que futuros proveedores (en caso de no ser el mismo) puedan prestar el servicio con la debida continuidad.

#### **4.5 Servicios de Voz.**

a) Los servicios adicionales mínimos que deberá ofrecer el servicio de telefonía son los siguientes:

- Servicio de números frecuentes.
- Información visual sobre la llamada, con identificación de la llamada entrante, siempre que ésta muestre el número o sea una extensión corporativa.
- Manual de tarifas y uso de servicios en formato electrónico.

b) La solución del Ayuntamiento de Almendralejo objeto del presente pliego deberá disponer de un sistema de gestión que permita, de modo flexible (a través de Internet), controlar el acceso de los usuarios (extensiones) a los servicios de telefonía fija, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Posibilidad de restricción de llamadas salientes configurables según destinos, horarios y listas de números permitidos.
- Posibilidad de definición de perfiles.
- Posibilidad de definición de límites de consumo.
- Información de consumo detallada por extensión, tipo de llamada (sin especificar los números destino).
- Información de consumo detallada por extensión, tipo de llamada, número destino (sólo bajo petición expresa).
- Posibilidad de establecer un límite en el tráfico por extensión o global.
- Posibilidad de establecer, manejar y consultar la información de consumo por áreas de coste independientes.
- Posibilidad de tratar y analizar la información de consumo en formato electrónico para poder realizar estudios e informes de la evolución de consumo.
- Posibilidad de restricción configurable de llamadas de tarificación especial.

Para hacer uso de esta herramienta, el Ayuntamiento de Almendralejo debe contar con documentación actualizada y en formato electrónico sobre sus características



y modo de uso, así como de la configuración en que queda el sistema en el momento de la entrega. El adjudicatario deberá impartir la formación necesaria para el manejo del sistema y la interpretación de la documentación.

#### **4.6 Servicio de Datos**

El servicio de telefonía fijo asignado a usuario deberá incluir servicios de transmisión de datos, los cuales contemplarán:

- Acceso a Internet.
- Creación de redes virtuales de comunicación (VPN – Red Privada Virtual) con la suficiente seguridad de la Información y Comunicaciones certificada por el licitador.

La solución a proponer por el licitador consistirá en la provisión de circuitos o líneas de datos (VDSL, ADSL) de última generación con caudal mínimo de 10 Mbps de bajada y 800 Kbps de subida, debiendo disponer de ip fija.

El adjudicatario del servicio debe ser un operador con título que le habilite para la prestación de servicios de banda ancha.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá proveer y cubrir la demanda de nuevas peticiones, tanto ocasionales para eventos puntuales como definitivas, que el Ayuntamiento de Almendralejo necesite sin coste adicional.

#### **4.7 Mantenimiento centralitas antiguas**

Adicionalmente a los anteriormente descritos, el licitador deberá mantener las centralitas DKDA y Netcom en correcto funcionamiento durante la vigencia del presente contrato.

#### **4.7 Otros Servicios**

Adicionalmente a los anteriormente descritos, el licitador informará obligatoriamente de nuevos servicios que sea capaz de proveer siendo el Ayuntamiento quien determine si se incorporan o no estos nuevos servicios.

En general, se ofertarán y valorarán cuantos servicios y facilidades se consideren relevantes y adecuadas para la operativa de este Ayuntamiento.

#### **Quinto.-** Terminales / Interfaces

##### **5.1 Enlaces de acceso a la central PBX.**

El acceso al servicio de telefonía fija debe ser proporcionado por el operador adjudicatario a través de la central PBX con la que cuenta actualmente el Ayuntamiento de Almendralejo.

Toda instalación necesaria para la conexión de la central a la red del adjudicatario, equipos de transmisión, interfaces de la central PBX, instalación y puesta en funcionamiento serán por cuenta del adjudicatario.

En concreto el adjudicatario deberá proporcionar, si fuera necesario, los gateways RDSI, si opta por esta opción, necesarios para dar soporte a la infraestructura especificada en este pliego y que deberá cumplir como mínimo con las siguientes características técnicas:

- 1, 2 ó 4 puertos de interfaz ISDN BRI o ISDN PRI
- Hasta 8 llamadas simultáneas
- Gestión de llamadas programable por el usuario
- Desplegable en redes SIP VoIP
- HTTP, SNMP, FTP y TFTP para configuración y gestión
- Compatible con fax sobre IP, incluido T.38
- Compatible con múltiples codecs.
- Múltiples LED para indicación del estado a simple vista
- Punto a punto, punto a multipunto configurable y descripción de las patillas de los conectores
- Alimentación eléctrica a través de Ethernet (PoE)
- Conexión WAN 2 x conector RJ-45 10/100 BaseT Ethernet
- Procesamiento de Voz
  - CCodecs de voz: G.711 (A-law,  $\mu$ -law), G.723.1,
  - G.726, G.729a/b

- Anulación del eco: G.168
- Generación y detección de DTMF
- Generación y detección de tonos de portadora
- Detección / supresión del silencio y nivel de
- Generación de ruido de confort ajustable por
- software
- Búfer de dejitter configurable
- Tonos configurables (marcación, llamada,
- ocupado)
- Longitud del paquete de transmisión configurable
- RTP/RTCP - RFC 1889, RFC 1890, RFC 2833,
- RFC 3389

Correrán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de trabajos de obra civil, permisos (municipales, autonómicos o nacionales) necesarios, medios de transmisión, interfaces de PBX, Gateway y cualquier otro elemento necesario para la implantación de los servicios. Será obligación del adjudicatario realizar la coordinación de la configuración necesaria en la central PBX con la Sección de Informática de este Ayuntamiento. El adjudicatario está obligado a la asistencia in situ como mínimo una vez al año o cuando fuera necesario para proceder a la actualización y ajustes, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Almendralejo.

En caso de que el Ayuntamiento de Almendralejo sustituyese la actual central el adjudicatario estará obligado, sin coste, a adecuar el servicio para su perfecto funcionamiento con la nueva infraestructura, para lo que deberá realizar las operaciones necesarias y prestar el apoyo, colaboración y asistencia necesarios al Ayuntamiento de Almendralejo a fin de que el servicio se preste de forma óptima y con el mínimo plazo de suspensión posible de los servicios asociados al mismo.

El adjudicatario remitirá al Ayuntamiento de Almendralejo bimestralmente las estadísticas de ocupación de los enlaces digitales o proporcionará alguna herramienta para su consulta y será responsabilidad del adjudicatario avisar al Ayuntamiento de Almendralejo si la ocupación de algún enlace supera el 90 por ciento de la capacidad del mismo. En caso de llegar a este grado de ocupación del enlace, el adjudicatario

deberá instalar los enlaces necesarios sin coste adicional para el Ayuntamiento de Almendralejo, incluyendo todos los dispositivos (tarjetas en la centralita, Gateway, mano de obra, software, etc.). En las estadísticas debe aparecer claramente reflejado el nivel máximo y medio de saturación diario.

El adjudicatario tendrá un plazo no superior a un mes desde que se produce la saturación del 90 por ciento hasta la instalación de los nuevos enlaces.

Será obligación del adjudicatario suministrar la información necesaria, una vez que concluya el contrato, para que futuros proveedores (en caso de no ser el mismo) puedan prestar el servicio con la debida continuidad. Ello, sin perjuicio de que el Ayuntamiento de Almendralejo puede requerir dicha información en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

El equipamiento proporcionado pasará a **propiedad del Ayuntamiento de Almendralejo** una vez finalizado el periodo de vigencia del contrato.

## **5.2 Tipos de Terminales**

El adjudicatario deberá proporcionar un número de terminales que soporten VOIP.

El licitador detallará en su oferta las características de los terminales fijos con soporte para VOIP y que deberán soportar como mínimo las siguientes características:

- 1 línea (tecnología Ethernet 802.3af)
- Conexión directa a IP PBX, operador de tel. IP o conmutador IP
- Manos libres
- POE
- 2 Puertos Ethernet LAN (con conmutador integrado)
- Altavoz, identificación de llamada, espera, conferencia, 2nda llamada..
- Toma auricular 2,5mm
- Auricular monoaural compatible incluido
- Configuración por menú y vía web
- Soporte para protocolo SIP
- Pantalla Retroiluminada
- Identificación de llamada

- Manos libres
- Historial de llamadas
- Tecla mute
- Bloqueo de teclado
- Adaptador de corriente incluido.

En caso de previsión de descatalogación de los equipos el adjudicatario estará obligado a notificar al Ayuntamiento de Almendralejo este hecho, expresando en dicha comunicación los terminales equiparados al modelo anterior, o aquellos que se ajusten a las características técnicas. Se deberá proponer un plan de renovación tecnológica basado en la evolución de los terminales ofertados o de otros de características similares o superiores que estén en el catálogo de la empresa adjudicataria, sin que ello suponga un coste añadido para el Ayuntamiento de Almendralejo. A dicho efecto, la empresa adjudicataria estará obligada a remitir al Ayuntamiento de Almendralejo con carácter trimestral el catálogo de terminales para Voip de la empresa con sus características técnicas.

El Ayuntamiento de Almendralejo podrá solicitar la remisión de terminales, sin coste, para la realización de pruebas y verificación de funcionamiento y operatividad. No es necesario que estos equipos sean nuevos, pero sí deben estar completamente operativos.

El Ayuntamiento de Almendralejo se reserva el derecho de solicitar la renovación, tanto por obsolescencia tecnológica, como por mal rendimiento de los terminales suministrados.

El adjudicatario ejecutará la renovación tecnológica con personal técnico de soporte designado al efecto, responsabilizándose de la migración de datos de los usuarios.

A la propuesta de renovación, y tras ser aprobada por el Ayuntamiento de Almendralejo, deberá adjuntarse un calendario para la realización de dicha renovación, valorándose que los plazos sean lo más cortos posibles y, en ningún caso, se admitirá pérdida de servicio.

El equipamiento proporcionado pasará a **propiedad del Ayuntamiento de Almendralejo** una vez finalizado el periodo de vigencia del contrato.

### 5.3 Asistencia Técnica

Se deberá establecer un servicio de mantenimiento de terminales e interfaces de conexión con la central PBX que también incluya la sustitución de accesorios por pérdida o rotura.

El adjudicatario se responsabilizará del mantenimiento y gestión de las garantías, en su caso, de todos los dispositivos que integran la solución. A tales efectos, el adjudicatario facilitará los medios para la comunicación de cualquier tipo de incidencias relacionadas con la infraestructura de la solución.

El adjudicatario deberá disponer de un servicio de postventa de terminales. La sustitución por avería de un terminal será realizada de forma que se cause la menor molestia posible al usuario final. El licitador deberá describir en su oferta, el procedimiento de sustitución de terminales e interfaces en caso de avería.

Correrá por cuenta del adjudicatario todos los costes derivados de la sustitución de este material ya sean terminales o interfaces de conexión.

El reemplazo de este material no podrá ser superior a 24 horas, excepto en las situaciones en las que esté claramente justificada, teniendo el licitador que proporcionar un equipamiento similar de forma temporal hasta que se puede restituir el averiado proporcionando continuidad al servicio.

Se definirán dos tipos de soporte técnico:

1.- Asistencia extraordinaria

Se considerará extraordinaria la asistencia necesaria para la instalación y arranque del servicio o renovación total del parque de dispositivos.

El adjudicatario en su propuesta deberá especificar un plan de implantación detallando la cronología y los recursos humanos necesarios que pondrá a disposición del Ayuntamiento de Almendralejo.

2.-Asistencia ordinaria.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá atender telefónicamente o mediante otro medio de comunicación cualquier incidencia que se produzca en cualquier horario.

**Sexto.-** Gestión de Seguridad

El adjudicatario describirá en su oferta las medidas a aplicar para asegurar la integridad de los datos de este Ayuntamiento transmitidos por su red, de tal manera que lleguen sin errores a los centros destino.

El adjudicatario describirá en su oferta las medidas a aplicar para asegurar la confidencialidad, comprometiéndose a no dar, ceder o abandonar la información y datos proporcionados por este Ayuntamiento o los usuarios, cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego, ni facilitar ni manipular por él mismo o por terceras personas los datos relacionados con este servicio que se encuentren en los dispositivos, que figuren en sus bases de datos o que viajen por su red.

Deberá especificar su nivel de cumplimiento con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y las políticas de seguridad aplicadas por sus Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

#### **Séptimo.-** Portabilidad

Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, en lo relativo a “Conservación de los números telefónicos por los abonados”, así como las resoluciones establecidas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y organismos competentes.

El adjudicatario asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición de este Ayuntamiento el servicio de “Portabilidad de número telefónico”, tanto hacia como desde otro operador, en las condiciones recogidas en dichas normativas.

Como resultado del actual proceso de licitación, el operador de telefonía fija adjudicatario del presente contrato para la prestación del servicio de telefonía fija, puede diferir del operador que presta actualmente dicho servicio.

En caso de que este cambio se produzca, el nuevo adjudicatario detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración actual.

El adjudicatario se compromete a una vez que venza el vigente contrato, si fuera necesario facilitar la portabilidad al siguiente adjudicatario en un plazo no superior a 5 días.

**Octavo.-** Plan de Actuación

El licitador detallará en su oferta el Plan de Actuación comprometido. Éste contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado con carácter tentativo de instalaciones, configuraciones, y puestas en servicio. La puesta en servicio de la solución propuesta no podrá ser superior a 1 mes desde que se formalice el contrato.

El licitador indicará los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación (mobiliario, fuerza, cableado, condiciones ambientales, etcétera) si fuera necesario.

Tal y como se indica en este Pliego, el adjudicatario habrá de prever y programar el mantenimiento de la actual numeración (tanto corta como larga), para lo cual promoverá cuantas acciones y gestiones sean precisas con los actuales operadores de telefonía fija de este Ayuntamiento.

Se proporcionará un Plan de Pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto.

Todos los trabajos deberán ser coordinados con la Sección de Informática de este Ayuntamiento.

El licitador entregará al Ayuntamiento de Almendralejo durante la fase de implantación la siguiente información:

- Memoria descriptiva de los trabajos realizados y material instalado.
- Resultado de cualquier prueba realizada sobre la red y/o equipos instalados
- Informe final y conclusiones de la fase de implantación.



Posteriormente a la adjudicación, se realizará una reunión de coordinación con el objetivo de ajustar el despliegue de la nueva solución, definiendo los plazos de entrega de la documentación resultante de cada hito del proyecto, configuración inicial de las líneas y terminales, etc.

El plazo para llevar a cabo el plan de actuación de este proyecto no podrá ser superior a 30 días naturales, excepto que exista causa justificada.

**Noveno.**- Seguridad y confidencialidad de la información

En el marco de la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, el personal del adjudicatario tendrá acceso a información tratada en los sistemas del Ayuntamiento de Almendralejo.

El acceso a esta información deberá limitarse exclusivamente a la necesidad de prestar alguno de los servicios explícitamente recogidos en el pliego y el adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Todas las personas contratadas por el adjudicatario para prestar los servicios recogidos en el presente pliego deberán suscribir un compromiso de confidencialidad que recoja estas obligaciones.

El Ayuntamiento de Almendralejo recibirá una copia del modelo de compromiso de confidencialidad suscrito y podrá solicitar la modificación de su redacción.

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal y, atendiendo a las exigencias del artículo 12 de la citada norma se compromete a:

- No utilizar los datos para finalidades diferentes a las expresamente mencionadas en el presente pliego, ni a subcontratar ninguno de los tratamientos a un tercero.
- No ceder a terceros los datos a los que tenga acceso el adjudicatario durante la prestación del servicio, ni siquiera para su conservación.

- Devolver a la finalización del contrato cuantos soportes pudiera tener en su poder como consecuencia del presente pliego, ya sea en soporte papel manual o automatizado.
- Adoptar las medidas de seguridad que sean de aplicación, entre las establecidas en los artículos comprendidos entre los artículos 5 y 26, ambos inclusive, del Real Decreto 994/1999.
- Guardar secreto respecto a los datos objeto del tratamiento, incluso con posterioridad a la finalización del mismo.

El licitador describirá en su oferta los métodos y procedimientos establecidos en relación a las medidas de seguridad adoptadas y el nivel de protección aplicada a la información relativa a los abonados de este Ayuntamiento.

**Décimo.**- Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación.

La comunicación entre el adjudicatario y este Ayuntamiento será efectuada a través de una "Ventanilla Única" de contacto accesible. Existirá un equipo de personal cualificado dedicado a este Ayuntamiento compuesto por personal técnico y personal comercial.

Se valorará un servicio de atención al cliente disponible las 24 horas al día por 7 días a la semana.

Aun cuando exista una ventanilla única atendiendo a las diferentes cuestiones planteadas, existirá un único coordinador responsable de todas las actividades de operación, supervisión, control, gestión, seguimiento, información, administración, facturación y comerciales.

Además, se deberán incluir por parte de los licitadores referencias y experiencias recientes en proyectos, ejecutados y en operación en el momento actual, de similares características al del objeto del contrato reflejado en el pliego.

**Undécimo.**- Parámetros de calidad y niveles de servicio

El servicio demandado deberá estar operativo de forma continua, 24 horas x 7 días semana, excepto el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por el Ayuntamiento de Almendralejo.

El licitador deberá indicar los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio que se compromete a cumplir, los niveles para cada uno y las penalizaciones que asumirá en caso de incumplimiento de los mismos.

Los parámetros de plan de calidad y los niveles de servicio que el licitador deberá detallar en su oferta serán como mínimo:

- Plazo de puesta en funcionamiento del servicio
- Calidad Técnica
  - Porcentaje de disponibilidad global de la red (no inferior al 99 %)
  - Porcentaje de llamadas fallidas
  - Tiempo de establecimiento de llamadas
  - Porcentaje de averías por línea
- Tiempo máximo de activación, modificación y baja de servicios
- Tiempo máximo de respuesta comercial
- Tiempo máximo de resolución de incidencias de servicio
- Tiempo máximo de reparación de terminales averiados
- Tiempo máximo de sustitución de terminales

**Duodécimo.**- Planificación, Dirección y seguimiento de los trabajos.

Se creará una Oficina de Proyecto para coordinar la gestión técnica y comercial del servicio.

Las funciones de esta Oficina del Proyecto serán principalmente vigilar el cumplimiento de las acciones comprometidas en esta oferta, así como coordinar y establecer acciones en cualquier aspecto relacionado con la puesta en marcha y el seguimiento del servicio proporcionado por el adjudicatario.

La oficina del proyecto quedará constituida durante el plazo global de licitación que este Ayuntamiento establece, de forma que pudiese reunirse de urgencia en el momento en que cualquiera de las partes constituyentes del mismo lo creyesen oportuno.

Asimismo cualquier colaboración posterior entre el adjudicatario y el Ayuntamiento de Almendralejo, tanto para el establecimiento de nuevos servicios que no están contemplados en este concurso, como para la adecuación de los ya implantados como consecuencia de la adjudicación de éste, podría ser organizada y arbitrada desde este comité.

### **Décimotercero.-** Gestión y operación de los servicios.

#### **13.1 Consideraciones generales**

Desde el punto de vista de facturación y gestión comercial, el adjudicatario deberá designar un punto único de contacto con el Ayuntamiento de Almendralejo, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas por el mismo.

El adjudicatario dispondrá de un servicio de atención personalizado para el Ayuntamiento de Almendralejo en horario de lunes a viernes de 9:00h a 20:00h.

Fuera de este horario, la atención se realizará desde el servicio global de atención a empresas.

El Ayuntamiento de Almendralejo centralizará a través del punto único de contacto del adjudicatario, la tramitación de las siguientes gestiones:

- Centralización de peticiones de altas, bajas o modificaciones del servicio.
- Registro y tramitación de las incidencias, averías y problemas detectados por los usuarios.
- Registro y tramitación al adjudicatario de las consultas técnicas o comerciales planteadas por los usuarios.

El adjudicatario deberá incluir dentro de su propuesta **todos** los costes ocasionados por el servicio que serán facturados mensualmente a través de una cuota fija.

#### **13.1.1 Valores de consumo mensual**

A los efectos de valoración por los licitadores, se incluye a continuación cuadro con los valores de consumo mensual de varios meses.

| Año  | Mes | Metropolitano | Provincial | Nacional | Internacional | Fijo/Móvil | IP Total | IP Fact Origen | IP Fact Destino | Red Inteligente Base | Red Inteligente Gratis | Resto | Total  |
|------|-----|---------------|------------|----------|---------------|------------|----------|----------------|-----------------|----------------------|------------------------|-------|--------|
| 2014 | Ene | 4.664         | 2.677      | 1.003    | 3             | 1.943      | 0        | 0              | 0               | 521                  | 140                    | 150   | 11.101 |
|      | Feb | 4.728         | 2.155      | 1.317    | 2             | 1.665      | 0        | 0              | 0               | 482                  | 218                    | 246   | 10.813 |
|      | Mar | 4.977         | 2.489      | 780      | 2             | 2.152      | 0        | 0              | 0               | 515                  | 86                     | 274   | 11.255 |
|      | Abr | 4.690         | 2.122      | 760      | 3             | 2.186      | 0        | 0              | 0               | 140                  | 28                     | 208   | 10.137 |
|      | May | 4.590         | 2.483      | 706      | 2             | 2.054      | 0        | 0              | 0               | 170                  | 49                     | 259   | 10.313 |
|      | Jun | 4.230         | 2.310      | 823      | 0             | 1.993      | 0        | 0              | 0               | 84                   | 72                     | 286   | 9.798  |
|      | Jul | 4.132         | 3.048      | 776      | 0             | 1.423      | 0        | 0              | 0               | 178                  | 77                     | 258   | 9.892  |
|      | Ago | 2.872         | 1.834      | 564      | 0             | 1.227      | 0        | 0              | 0               | 34                   | 29                     | 144   | 6.704  |
|      | Sep | 4.370         | 2.350      | 911      | 24            | 1.285      | 0        | 0              | 0               | 63                   | 34                     | 284   | 9.321  |
|      | Oct | 4.877         | 2.776      | 841      | 3             | 1.763      | 0        | 0              | 0               | 106                  | 41                     | 331   | 10.738 |
|      | Nov | 4.129         | 2.603      | 852      | 2             | 1.584      | 0        | 0              | 0               | 156                  | 32                     | 222   | 9.580  |
|      | Dic | 3.507         | 2.553      | 434      | 0             | 1.461      | 0        | 0              | 0               | 359                  | 75                     | 389   | 8.778  |

| Año  | Mes | Metropolitano | Provincial | Nacional | Internacional | Fijo/Móvil | IP Total | Fact Origen | Fact Destino | Red Inteligente Base | Red Inteligente Gratis | Resto | Total  |
|------|-----|---------------|------------|----------|---------------|------------|----------|-------------|--------------|----------------------|------------------------|-------|--------|
| 2015 | Ene | 3.670         | 2.860      | 945      | 0             | 1.196      | 0        | 0           | 0            | 537                  | 77                     | 181   | 9.466  |
|      | Feb | 3.753         | 2.743      | 808      | 0             | 1.202      | 0        | 0           | 0            | 994                  | 90                     | 190   | 9.780  |
|      | Mar | 4.371         | 3.123      | 1.227    | 3             | 1.502      | 0        | 0           | 0            | 468                  | 25                     | 167   | 10.886 |
|      | Abr | 3.468         | 2.888      | 1.122    | 0             | 1.939      | 0        | 0           | 0            | 522                  | 82                     | 262   | 10.283 |
|      | May | 3.509         | 2.496      | 842      | 14            | 1.698      | 0        | 0           | 0            | 418                  | 99                     | 252   | 9.328  |
|      | Jun | 3.939         | 2.690      | 1.269    | 0             | 1.683      | 0        | 0           | 0            | 457                  | 143                    | 214   | 10.395 |
|      | Jul | 3.408         | 2.403      | 1.104    | 0             | 1.489      | 0        | 0           | 0            | 484                  | 146                    | 191   | 9.225  |
|      | Ago | 2.130         | 1.300      | 417      | 0             | 1.429      | 0        | 0           | 0            | 183                  | 55                     | 195   | 5.709  |

### 13.1.2 Servicios de facturación.

El adjudicatario proporcionará la información de facturación en formato electrónico junto con la aplicación capaz de explotarla, si fuera necesaria, mediante informes predefinidos.

El licitador detallará las facilidades de facturación proporcionadas, en especial:

- La estructuración de la facturación según los conceptos facturables.
- Posibilidad de generación de informes personalizados de seguimiento de la facturación.

### 13.1.3 Gestión del servicio.

Las solicitudes de modificaciones de la prestación del servicio serán ejecutadas por el adjudicatario de acuerdo a los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido.

El licitador deberá indicar expresamente qué gestiones de índole administrativa, de activación/desactivación de servicios, así como de configuraciones del plan privado de numeración pueden realizarse, así como los requisitos y, en su caso, herramientas que proporciona para que ello sea posible.

### **13.2 Gestión técnica y operaciones de mantenimiento.**

#### **13.2.1. Gestión Técnica**

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si éstas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en ubicaciones del cliente como del propio adjudicatario.

Los gastos de reparación correrán a cargo del adjudicatario.

Todo ello, sin perjuicio de lo ya indicado en este Pliego.

#### **13.2.2. Operaciones de Mantenimiento**

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su infraestructura que pueda afectar al servicio contratado al menos con 8 días laborables de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán dentro de una ventana de tiempo acordada con el Ayuntamiento de Almendralejo y, en todo caso, dentro de la franja de horarios de baja actividad. Dichos trabajos deberán ser aprobados por el Ayuntamiento de Almendralejo.

El adjudicatario estará obligado a comunicar de inmediato las incidencias que puedan dejar o hayan dejado sin servicio de telefonía fija o cualesquiera servicios complementarios vinculados a éste. En este caso estará obligado de forma inmediata a realizar las acciones que correspondan para identificar y restaurar el servicio que se hubiesen visto comprometidos, con independencia de si se deben a él mismo o a un tercero.

El adjudicatario deberá establecer un procedimiento de notificación de incidencias que como mínimo contará con las siguientes fases:

- Detección y comunicación de la incidencia
- Registro de la incidencia
- Resolución de la incidencia
- Comunicación de la resolución de la incidencia
- Cierre de la incidencia.

- Emisión informe incidencia.

### **13.2.3. Plan de Emergencias**

El Plan de Emergencia debe incluirse en la oferta del operador, siendo su objeto definir los procedimientos a seguir en caso de desastre o incidencia grave en el servicio de comunicaciones fija.

El Plan de Emergencia deberá contemplar, al menos, lo siguiente:

- Tipificación de Incidencias. Debe ofrecer una clasificación de incidencias en 3 niveles (leve, media, grave) en función de los servicios afectados y de la criticidad que tengan para el Ayuntamiento de Almendralejo.
- Procedimiento en Situación de Avería Grave. Debe definir la metodología de actuación en estos casos y los procesos de recuperación a realizar.
- Procedimiento de Protección. Debe definir las actuaciones a realizar en situación de avería de manera que el resto de servicios de comunicaciones, ofrecidos o no por el operador de comunicaciones fija no se vean afectados.
- Definición de tiempos máximos de respuesta.

Se valorará positivamente la inclusión en el Plan de Emergencia de una o varias líneas de respaldo de otro operador. En caso de no aportar esta posibilidad, el Ayuntamiento de Almendralejo se reserva el derecho de contratar servicios de respaldo con otros operadores.

### **13.3 Gestión comercial.**

A lo largo de la duración del contrato el Ayuntamiento de Almendralejo podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, el adjudicatario proporcionará, a petición del Ayuntamiento de Almendralejo o por iniciativa propia, cuando considere que el cambio solicitado sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas (costes, descuentos), geográficas (según la zona o país), administrativas (trámites, plazos) y de cualquier otra índole.

Asimismo, el adjudicatario mantendrá informada periódicamente al Ayuntamiento de Almendralejo de las novedades de servicios introducidas en su catálogo, así como de las posibles revisiones tarifarias o tecnológicas (hardware o

software) que pudieran llevarse a cabo durante el período de prestación del servicio. Se establece la obligatoriedad de comunicar cualquier cambio referente a los servicios contratados, ya sean de índole técnica como administrativa.

Ningún número de teléfono de titularidad del Ayuntamiento de Almendralejo podrá recibir llamadas, ni SMS correspondientes a encuestas de calidad del servicio telefónico u otras análogas que realice o hayan sido encargadas por la propia operadora. El adjudicatario colaborará y realizará, en la medida de lo posible, cuantas acciones puedan encaminar a evitarlas. La operadora se abstendrá de ceder los datos relativos a números de titularidad del Ayuntamiento de Almendralejo.

**Decimocuarto.-** Penalizaciones

Se establecerán penalizaciones por el incumplimiento de los parámetros de calidad de servicio comprometido. Estas penalizadas se deberán proponer en la oferta por parte de los licitantes, basándose en la calidad de servicio con que la empresa espera operar. Dichas penalizaciones se harán efectivas como cantidades a abonar al Ayuntamiento de Almendralejo en las facturas correspondientes a los distintos meses de vigencia del contrato resultante de este concurso, teniendo en cuenta que si en alguno de los meses la cantidad a abonar por el adjudicatario a causa de estas penalizaciones fuese superior al importe de la factura correspondiente a esa mensualidad, esta penalización se liquidaría en meses sucesivos.

Las penalizaciones se establecerán por incumplimiento de los parámetros de calidad definidos en el apartado noveno de este Pliego.

**Decimoquinto.-** Propuesta Técnica.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su propuesta cuanta información complementaria considere de interés, las propuestas deberán contener al menos las siguientes informaciones:

La propuesta técnica deberá incluir una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente pliego de prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios.

Deberá indicar aspectos tales como:

- Compromiso de aceptación de los requisitos del pliego
- Topología de la red soporte del servicio



- Solución tecnológica
- Equipamiento de comunicaciones ofertado, catálogo de terminales e interfaces proporcionados.
- Manuales de uso de todos los servicios y herramientas
- Plan de implementación y operación
- Plan de calidad de servicio
- Plan de gestión y mantenimiento
- Informe sobre penalizaciones a aplicar en caso de incumplimiento de los parámetros de calidad.
- Plan de formación.
- Mejoras técnicas ofertadas

**Decimosexto.-** Se establece un presupuesto máximo a efectos de licitación para el servicio de telefonía fija de **30.000 €** (Iva no Incluido) para todo el periodo de vigencia del contrato y que será facturado mensualmente.

Almendralejo, 4 de Noviembre 2015

Jefe de la Sección de Informática

Fdo: Juan José Sánchez Testal