

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 Móvil de este Ayuntamiento, manifiesta lo siguiente:

Primero.- Objeto

El Ayuntamiento de Almendralejo ha venido contratando el servicio de telefonía móvil 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 móviles, 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 móvil deberá disponer, de forma general, de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual y, en la medida de lo posible, deberá constituir una prolongación móvil de los servicios fijos, tanto en numeración como en funcionalidades.

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, que deberá mantenerse con las condiciones indicadas en el presente Pliego durante todo su periodo de vigencia.

Adicionalmente, la red móvil 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.

La duración del contrato será de **18 meses**.

Tercero.- Situación actual del servicio de telefonía móvil del Ayuntamiento de Almendralejo.

El Ayuntamiento de Almendralejo tiene contratado el servicio de telefonía móvil 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 a fijos
 - Tráfico nacional a otros operadores móviles
 - Interno móviles, todos aquellos que se encuentran bajo el mismo CIF pero están fuera del corporativo.
 - Interno corporativo, todos los que se encuentran bajo el grupo corporativo.
 - Mensajes operadores nacionales
 - Mensajes cortos especiales.
 - Tarifas planas voz, datos o ambas.
 - 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 gateway gsm.
- El Ayuntamiento de Almendralejo cuenta con varios dispositivos de tipo tabletas de 10" para la gestión de ciertas áreas.

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

Descripción General	Cantidad
Número total de líneas de voz con servicio avanzado de datos	14
Número total de dispositivos de conexión a datos	9
Número total de líneas con tarifa plana de voz + tarifa variable	20
Número de líneas de voz con tarifa variable	40

- El parque aproximado de dispositivos móviles con los que se cuenta es:

- Iphone 4S
- Tablet Sansumg Galaxy Tab 10"
- Nokia C5-00
- Nokia C2-01
- Nokia X6

- El Ayuntamiento de Almendralejo también dispone de un servicio de envío de mensajes cortos tanto masivo como unitario a través de la aplicación web desarrollada por la Sección de Informática.

- Asimismo, dispone de una plataforma de correo electrónico basada en Zimbra y proporcionada por la Excma. Diputación de Badajoz habilitada para su uso desde dispositivos móviles.

Cuarto.- Requisitos generales.

El servicio de telefonía móvil prestado deberá estar soportado, preferentemente, por estaciones base con tecnología digital de última generación que satisfagan 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.

4.1 Características generales

- El nuevo sistema de telefonía móvil deberá conectarse al de telefonía fija soportado por la central PBX Voip que deberá contar con infraestructura del adjudicatario (enlaces, gateway, etc.).
- Se deberá mantener el plan privado de numeración. Los licitadores detallarán, de forma exhaustiva, las posibilidades de integración con el sistema de telefonía fija.
- El adjudicatario garantizará que el servicio se prestará sin necesidad de variar la numeración pública ni privada de las líneas actualmente existentes.
- La solución de telefonía móvil corporativa proporcionará, al menos, los siguientes servicios básicos:
 - Identificación de llamada
 - Ocultación de identidad.
 - Llamada en espera.
 - Retención de llamada.
 - Multiconferencia.
 - Desvío de llamadas
 - Aviso de llamadas
 - Bloqueo de llamadas entrantes y salientes.
 - Buzón de voz con aviso.
 - Mensajes Cortos (SMS).

- Conversión en texto de mensajes de voz.
- Clave o PIN de acceso.
- MMS.

El resto de servicios ofertados tendrán la condición de mejoras.

• Los servicios adicionales mínimos que deberá ofrecer el servicio de telefonía móvil son los siguientes:

- Buzón de voz, incluyendo facilidades de tratamiento de mensajes, personalización y accesibilidad desde cualquier terminal, fijo o móvil.
- Servicio de números frecuentes.
- Facilidades generales de tratamiento de llamadas: llamada en espera, desvíos de llamadas, rellamada automática, restricción de llamadas no deseadas, etc.
- Información visual sobre la llamada, con identificación de llamante, siempre que el llamante muestre el número.
- Personalización y marcación abreviada.
- Servicios de seguridad: candado electrónico, bloqueo por IMEI, etc. La información de los móviles deberá estar protegida frente a accesos no deseados en caso de pérdida o sustracción en todos los dispositivos móviles. Los dispositivos móviles deben estar protegidos por alguna solución antivirus. El adjudicatario deberá asumir en su propuesta los costes de la licencia de software durante el período de vigencia del contrato.
- El adjudicatario deberá proporcionar un listado actualizado en formato de hoja de calculo de todos los códigos asociados (IMEI, PUK, PIN , etc.) de los dispositivos y servicios proporcionados, así como la realización de reseteo y desbloqueo de los mismos, o en su caso sustitución del terminal sin costo alguno.
- Manual de uso de los servicios y dispositivos en formato electrónico para su publicación en la intranet de este Ayuntamiento.

- Duplicación de la tarjeta SIM para asociar dos o más tarjetas a un mismo número de teléfono.
- Roaming. Se deberá proporcionar una lista de operadores y países con los que existan acuerdos.
- Control de consumo con definición de límites.
- Definición y creación de grupos de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc.).

El resto de servicios ofertados tendrán la condición de mejoras.

- El adjudicatario deberá proporcionar al Ayuntamiento de Almendralejo un sistema de gestión que permita, al personal autorizado, de una forma sencilla a través de internet controlar el acceso de los usuarios a los servicios móviles. El sistema deberá proporcionar entre otras funciones, las siguientes:

- Destino de llamadas. Debe proporcionar niveles de restricción entre llamadas internas o corporativas, nacionales o internacionales.
- Roaming. Se debe disponer de la capacidad de activación o desactivación de este servicio fuera del territorio nacional.
- Limitaciones de tráfico. Posibilidad de establecer limitaciones del tipo de tráfico (voz, datos y mensajería).
- Restricciones de consumo. Posibilidad de establecer límites de consumo por línea.
- Restricciones de servicios de tarificación adicional.
- Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos (listas negras).
- Restricción de llamadas según horario.

- El adjudicatario deberá impartir la formación necesaria para el uso y configuración de esta herramienta y resolver cualquier cuestión que pueda surgir, por parte de los usuarios, durante el período de vigencia del contrato. Esta acción formativa

deberá ser apoyada por manuales, en formato electrónico, de funcionamiento del aplicativo proporcionado.

- Los licitadores deberán aportar en sus ofertas soluciones de accesibilidad para personas con minusvalía audiovisual, que puedan ser aplicadas a los dispositivos móviles que oferten. En estos casos deberá impartir la formación necesaria y especial para estos usuarios.

4.2 Servicios de una Red Privada Virtual con Numeración Abreviada

Creación de una de Red Privada con Numeración Abreviada, tanto a nivel de funcionalidad (marcación abreviada) como de facturación, con el fin de proveer una marcación propia en las líneas contratadas.

El licitador contemplará la implantación de una Red Privada con Numeración Abreviada que integre tanto el parque móvil del Ayuntamiento como las extensiones fijas dependientes de las centrales conectadas a la red del adjudicatario mediante los enlaces necesarios.

Se considerarán llamadas internas:

- Las comunicaciones entre usuarios móviles internos.
- Las comunicaciones realizadas entre extensiones de telefonía fija dependientes de centrales que cuenten con infraestructura del adjudicatario (enlaces) y usuarios móviles internos.

Para llamadas entre móviles internos, de fijo a móvil y viceversa, el adjudicatario facturará las llamadas como llamadas internas cuando el usuario haga uso tanto de la marcación abreviada como del número público para establecer la comunicación.

4.3 Plan privado de numeración

El adjudicatario implantará un Plan Privado de Numeración que posibilite establecer comunicaciones internas móvil-móviles, móvil-fijas y fijo-móviles haciendo uso de la marcación abreviada definida en dicho plan.

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

- Un teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la Red Privada con Numeración Abreviada a través de un único número corto.

- La longitud de la numeración corta será de 4 cifras y comenzará a partir del número 6000. Ésta longitud de numeración corta será susceptible de cambiar de acuerdo a futuros necesidades de este Ayuntamiento siendo necesario mantener la numeración corta existente.

La red del adjudicatario identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura en el territorio nacional.

4.4 Funcionalidades de marcación

Los números externos a la Red Privada con Numeración Abreviada se podrán marcar tal y como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a la Red Privada con Numeración Abreviada.

Los números internos se podrán llamar con el número abreviado o el público. En ambos casos la tarificación se considerará interna.

En el caso de grupos cerrados de usuarios, las llamadas entre usuarios de un mismo grupo podrán ser realizadas a través de la marcación abreviada asociada a dicho grupo, y las llamadas entre distintos grupos de usuarios se realizarán anteponiendo un código de grupo.

4.5 Presentación del número llamante

Cuando un usuario reciba una llamada interna del grupo cerrado de usuarios se presentará con el número abreviado. Cuando se reciba una llamada externa se presentará el número público de llamada externa.

Cuando se llame a un número externo a la Red Privada 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.

En el caso de crearse grupos cerrados de usuarios, entre usuarios del mismo grupo se presentará la marcación abreviada interna a ese grupo. Si la llamada procediera de un usuario de otro grupo, se presentará la marcación abreviada del grupo precedida del código identificativos de dicho grupo.

4.6 Servicios de Mensajes Cortos

El servicio de telefonía móvil requerido deberá permitir enviar mensajes cortos tanto a través de los terminales móviles como desde aplicaciones accesibles a través de la web y las aplicaciones desarrolladas por la Sección de Informática de este Ayuntamiento.

Tendrá la condición de mejora y se valorará como tal la posibilidad de proporcionar a la Sección de Informática de este Ayuntamiento una API (Interface de programa de aplicación) para poder enviar mensajes cortos a través de la plataforma de Intranet desde el lenguaje de programación PHP u otro similar.

Igualmente tendrá la condición de mejora si dicho sistema web de envío de mensajes permita el envío de ficheros adjuntos mediante la construcción de un MMS (Multimedia Messaging System) como pueden ser documentos, imágenes, vídeos, hojas de cálculo, etc.

Se valorará que se permita realizar acuse de recibo de los mensajes enviados, y asociar las confirmaciones y/o mensajes a cuentas de correo electrónico.

4.7 Envío masivo de mensajes

Se permitirá el envío masivo de mensajes cortos, estableciendo para ello una conexión IP con el servicio de mensajes cortos del licitador y a través de la plataforma anteriormente indicada dejando registro y constancia de la emisión de los mismos.

El adjudicatario montará el servicio de gestión necesario para el envío masivo de mensajes y su registro, sin coste para el Ayuntamiento de Almendralejo, destinando los medios humanos y materiales para su correcto funcionamiento.

4.9. Servicio de Datos

4.9.1 Telefonía móvil

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

- Acceso al correo electrónico
- Acceso a Internet e Intranet
- Líneas de datos con conectividad 3G.

Este servicio presentará continuidad en la evolución tecnológica prevista. Actualmente serán accesibles desde las redes GPRS, UMTS. Donde exista disponibilidad y siempre que el dispositivo lo permita deberá usarse HSDPA.

Para el acceso a los datos el adjudicatario configurará el acceso a través del sistema de tarifa plana, imposibilitando las posibilidades de que cualquier usuario acceda por otras vías no incluidas en la mencionada tarifa plana.

4.9.2 Datos en movilidad

El servicio de datos en movilidad debe cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Debe permitir consultar el correo electrónico en tiempo real en el dispositivo móvil, independientemente de la ubicación del usuario, y dar la posibilidad al usuario de abrir los archivos adjuntos.
- Debe permitir crear, modificar y eliminar correos electrónicos en el terminal y el servidor.
- Debe permitir sincronizar automáticamente de forma inalámbrica el correo electrónico, contactos, tareas y calendario corporativos con el dispositivo, de modo que no sea necesario que para sincronizar los datos se deba conectar el dispositivo al ordenador de puesto.

- Se deben sincronizar todos los contactos y tareas, y el calendario debe tener una ventana de tiempo que, como mínimo, comenzará un año antes de la fecha de sincronización y abarcará todos los eventos futuros.

- Todo el tráfico de datos que genere este servicio debe estar incluido en la tarifa plana descrita en el apartado 11.1.1.1 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Debe permitir el acceso a Internet.

- El servicio debe proporcionar algún método de encriptación del tráfico que genera, a efectos de garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos del usuario.

- En caso de ser necesarios más dispositivos adicionales para garantizar la prestación del servicio, éstos deben ser proporcionados, instalados y mantenidos por el adjudicatario.

- El adjudicatario también deberá proporcionar todas las licencias de software que sean necesarias.

- El servicio debe proporcionar algún mecanismo para inhabilitar la cuenta de un usuario en caso de pérdida, robo o extravío del dispositivo.

4.9.3 Línea de datos 3G

El servicio de línea de datos 3G debe cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- El adjudicatario debe suministrar las tarjetas SIM para todas las líneas de datos que se soliciten. Estas tarjetas no deben poder utilizarse como líneas de voz, esto es, que no puedan enviar mensajes de texto ni realizar llamadas.

- El adjudicatario debe suministrar el dispositivo que permita la conexión a Internet desde un ordenador con Sistema Operativo Microsoft Windows XP Professional o superior, Mac o Linux, así como todos los cables y accesorios necesarios para esta finalidad.

- El servicio debe proporcionar conectividad similar a la de un ADSL doméstico hasta un límite de descarga no inferior a 1Gb mensuales y una vez alcanzado dicho límite, debe permitir la conectividad a una velocidad inferior. Una vez al mes el cómputo de descargas se debe poner a cero.

4.10 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

5.1 Enlaces de acceso a la central PBX.

El acceso al servicio de telefonía móvil 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.

El Ayuntamiento de Almendralejo desea conservar su numeración pública actual, para lo cual el operador deberá hacer uso de la portabilidad de numeración, si llegara el caso, ajustándose a la regulación de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Todos los trámites administrativos necesarios para la portabilidad 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.

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 GSM 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 gsm, 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.

5.2 Tipos de Terminales

Los terminales necesarios para la prestación del servicio requerido serán por cuenta del adjudicatario.

El licitador detallará en su oferta las características de los terminales móviles y, en particular:

- Plan para el equipamiento inicial de terminales (modalidad, coste, modelos de terminales ofertados, plazo y cronograma para el despliegue, etc.).
- Los terminales deberán poder funcionar como mínimo en la zona europea, valorándose su operatividad en otras zonas geográficas.
- El licitador especificará los siguientes aspectos de los terminales móviles ofertados:
 - Características del dispositivo y técnicas generales: marca y modelo, dimensiones terminal, peso, accesorios, factor de forma, etc.
 - Batería: autonomía en llamadas, autonomía en «stand-by» y tiempo de duración y recarga. Tecnología: GSM, GPRS, WAP, UMTS.
 - Características de telefonía: Aviso de llamada en espera, llamada múltiple, identificación de llamada, rechazo de identificación, indicación de gasto de llamada, etc.
 - Otras aplicaciones: Grabación de voz, GPS, MP3, radio, cámara fotográfica, cámara de vídeo, agenda electrónica, etc.
 - Fotografía del terminal.

El adjudicatario deberá proporcionar todos los terminales con sistema de comunicación bluetooth para usarlo con dispositivos manos libres para vehículos.

El adjudicatario asumirá los costes de un seguro para robo, extravío o mal uso de los terminales que permita la sustitución por este motivo de al menos un 10 por ciento del parque al año.

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 teléfonos móviles 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.

Los terminales telefónicos serán de dos tipos, debiendo ofertarse como mínimo los especificados en el apartado 11.1.

Las características mínimas de cada tipo serán las siguientes:

Tipo 1

Terminal de gama alta con prestaciones de PDA, enfocado a un uso preferentemente informático (acceso al correo electrónico, agenda, contactos, directorio corporativo y navegación por Internet). Asimismo, podrá solicitarse la funcionalidad de captación de señales de audio y/o vídeo.

- Este tipo de terminal deberá ir acompañado, al menos, de los siguientes accesorios: auriculares, cable de conexión a PC, gps, tarjeta de memoria de 2 Gb o superior y kit de automóvil (cargador de mechero, soporte manos libres).
- Se valorarán las características del procesador y la capacidad de memoria interna del dispositivo.
- Se valorará la duración de la batería.

La oferta debe comprender todas las licencias necesarias del software de sincronización de correo electrónico, así como alguna solución antivirus compatible con el sistema operativo del dispositivo.

El tráfico de datos de las actualizaciones de cualquier software proporcionado con el dispositivo debe estar incluido en la tarifa plana descrita en el apartado 11.1.1.1.

Tipo 2

Terminal con prestaciones básicas y buena conectividad (bluetooth), enfocado claramente a un uso telefónico, donde debe primar la ergonomía, la facilidad de uso, el peso reducido y, especialmente, la duración de la batería.

Se valorará como mejora que disponga de gps (Sistema de posicionamiento global) y sistema operativo android.

5.3 Asistencia Técnica

Se deberá establecer un servicio de mantenimiento de terminales que también incluya la sustitución de accesorios por pérdida o rotura y proporcionar al Ayuntamiento de Almendralejo un stock del 10% del total de terminales de cada tipo proporcionados, junto con sus baterías y cargadores.

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 en caso de avería.

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.

5.4. Cobertura

El licitador suministrará un mapa de cobertura de telefonía GSM, GPRS, UMTS y HSDPA en España. Todos los mapas serán entregados en soporte electrónico junta con la aplicación que permita su visualización. Correrán a cargo del licitador los costes de la licencia software que permita mostrar esta información.

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

Asimismo se garantizará la cobertura en el interior de los principales edificios pertenecientes a este Ayuntamiento. El tiempo máximo de resolución de una petición de extensión de cobertura de esta índole será de 2 semanas. Si existe alguna discrepancia en cuanto a la aplicación de este criterio, se dirimirá entre ambas partes.

Se proporcionará una lista con los acuerdos de Roaming que el adjudicatario tiene con otros operadores.

5.5. 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.

5.6. 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 móvil adjudicatario del presente contrato para la prestación del servicio de telefonía móvil, 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.

Sexto. - 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.

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 móvil y 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.

Séptimo.- 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.

Octavo.- 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.

Noveno.- 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

Décimo.- 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.

El adjudicatario deberá proporcionar una ventanilla única en la cual canalizar todas las gestiones comerciales (facturación y facilidades de control de gasto), de administración del servicio y todos los aspectos relativos a gestión técnica del servicio

Ventanilla única para la tramitación de las siguientes gestiones:

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

Undécimo.- Gestión y operación de los servicios.

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.

11.1 Gestión administrativa del servicio.

11.1.1 Modelo de facturación y tarificación.

La facturación de las llamadas será obligatoriamente por unidades de un segundo (desde el inicio de la llamada) sin franjas horarias. Se valorará que no exista coste de establecimiento de llamada.

Se contratarán en primera instancia y como alta inicial las líneas o servicios incluidos en la columna “**Demanda Actual de Líneas**”, pudiendo el Ayuntamiento de Almendralejo en cualquier momento, y durante la vigencia del contrato, solicitar el alta de las líneas o servicios incluidos en la columna de “**Necesidades Futuras de Líneas**”.

El Ayuntamiento de Almendralejo podrá en cualquier momento realizar bajas de líneas de servicios activos, pasando a formar parte, éstas, de las líneas y servicios de reserva a la espera de cubrir necesidades futuras.

El Ayuntamiento de Almendralejo podrá modificar o cambiar las tarifas asignadas a las líneas o servicios por otras definidas dentro de este contrato.

La tarificación se ajustará a los apartados siguientes, debiendo figurar de forma separada los importes correspondientes al Impuesto sobre el Valor Añadido:

11.1.1.1. Tarifa plana de voz y datos para móviles.

Definición de tarifa plana de voz y datos para móviles: Cuantía o tarifa fija mensual por línea de voz y datos, que debe incluir los siguientes conceptos:

- Todos los mensajes de texto a destinos nacionales (se excluyen los mensajes a destinos de tarificación especial)
- Todas las llamadas de voz a fijos y móviles nacionales (sin distinción de operador, sin limitación de duración de llamada, ni de franjas horarias)
- Todo el tráfico nacional que genere el servicio de datos avanzados en movilidad y específicamente: correo electrónico (incluyendo adjuntos e independientemente del número de cuentas), información de contactos, calendario y tareas, datos para el servicio GPS en línea, actualizaciones del software antivirus u otros del dispositivo.
- Estarán restringidos los mensajes multimedia.

El licitador podrá incluir en la tarifa plana ofertada otros conceptos, el licitador deberá especificar si se incluye la totalidad del consumo asociado a dicho concepto o qué parte del consumo se incluye, indicando en todo caso la tarificación del consumo que exceda.

Dentro de este apartado el licitador deberá presupuestar dos tipos de tarifas:

- Tarifa identificada con **TA01** y que deberá contar además con los siguientes requisitos mínimos:
 - 1.200 minutos/mes con los números internos del Ayuntamiento.
 - 1.200 minutos/mes a fijos y móviles.

- 2GB Internet y Correo a máxima velocidad.
- Incluidos costes de establecimiento de llamadas

Demanda Actual de líneas	Necesidades futuras de Líneas	Total de líneas	Tipo de Terminal
14	2	16	TIPO 1

- Tarifa identificada con **TA02** y que deberá contar además con los siguientes requisitos mínimos:
 - 1.000 minutos/mes con los números internos del Ayuntamiento.
 - 400 minutos/mes a fijos y móviles.
 - 500 MB Internet y Correo a máxima velocidad.
 - Incluidos costes de establecimiento de llamadas

Deberá especificarse el importe una vez superado el límite de minutos contratados.

Se valorará como mejora que el licitador disponga de un sistema de alerta que avise al usuario de que se ha agotado o ha sobrepasado el límite de minutos contratados, además de que aumente el límite de minutos y de descarga de datos.

11.1.1.2. Tarifa plana de voz para móviles.

Definición de tarifa plana de voz: Cuantía o tarifa fija mensual por línea de voz y datos, que debe incluir los siguientes conceptos:

- Todos los mensajes de texto a destinos nacionales (se excluyen los mensajes a destinos de tarificación especial)
- Todas las llamadas de voz a fijos y móviles nacionales (sin distinción de operador, sin limitación de duración de llamada, ni de franjas horarias)
- Estarán restringidos los mensajes multimedia.

Dentro de este apartado el licitador deberá presupuestar dos tipos de tarifas:

- Tarifa identificada con **TA03** y que deberá contar además con los siguientes requisitos mínimos:
 - 500 minutos/mes a Fijos y Móviles.

- 1.200 minutos/mes con los números internos del Ayuntamiento.

Demanda Actual de líneas	Necesidades futuras de Líneas	Total de líneas	Tipo de Terminal
4	2	6	TIPO 2

- Tarifa identificada con **TA04** y que deberá contar además con los siguientes requisitos mínimos:
 - 300 minutos/mes a Fijos y Móviles.
 - 1.200 minutos/mes con los números internos del Ayuntamiento.

Demanda Actual de líneas	Necesidades futuras de Líneas	Total de líneas	Tipo de Terminal
15	2	17	TIPO 2

- Tarifa identificada con **TA05** y que deberá contar además con los siguientes requisitos mínimos:
 - 1.200 min/mes a Fijos y Móviles.
 - 1.200 minutos/mes con los números internos del Ayuntamiento.

Demanda Actual de líneas	Necesidades futuras de Líneas	Total de líneas	Tipo de Terminal
10	2	12	TIPO 1

Deberá especificarse el importe una vez superado el límite de minutos contratados.

Se valorará como mejora que el licitador disponga de un sistema de alerta que avise al usuario de que se ha agotado o ha sobrepasado el límite de minutos contratados, además de que aumente el límite de minutos.

En caso de no ofertarse, se entenderá que es aplicable el importe de la tarifa plana de voz y datos, utilizándose este valor para el cálculo de la puntuación por este concepto.

11.1.1.3. Tarifa variable para móviles.

Las ofertas detallarán las tarifas aplicables a aquellos móviles que no disfruten de tarifa plana, ya sea por utilizarse únicamente para el ámbito interno corporativo, su

uso es reducido o para acontecimientos puntuales tanto internos como en el extranjero. Deberán consignar tanto cuotas periódicas, si procede, como tarifas y descuentos aplicables.

Esta tarifa estará identificada como **TA06** y se registrará por las siguientes premisas:

Tendrá un límite máximo de consumo de 20 €, predeterminado y configurado por defecto, para todas las líneas incluidas bajo esta tarifa y con restricción de mensajería corta (sms) y multimedia (mms).

El licitador deberá especificar los siguientes datos:

- Consumo mínimo si existe.
- Coste de establecimiento de llamado.
- Coste de llamadas por minuto a fijos y móviles nacionales.
- Coste de llamadas por minuto números internos del Ayuntamiento de Almendralejo.

Demanda Actual de líneas	Necesidades futuras de Líneas	Total de líneas	Tipo de Terminal
20	2	22	TIPO 2

11.1.1.4. Tarifa plana para líneas solo de datos.

Definición de tarifa plana para líneas de datos: Cantidad fija mensual por línea de datos, por cada una de las líneas activas, con su SIM correspondiente.

El funcionamiento de dichas líneas de datos se describe en el apartado 4.9.3 Línea de datos 3G. No podrán limitarse ni el volumen de datos, ni la cantidad, tiempo o franja horaria de las conexiones que se realicen. El tráfico de datos de estas líneas y que quedaría incluido en la tarifa plana es de ámbito nacional.

Debe inhibirse la posibilidad de que estas líneas se utilicen como líneas de voz, esto es, que no puedan enviar mensajes de texto o realizar llamadas.

El licitador debe especificar aquellos conceptos que se encuentren incluidos en el precio ofertado, así como los que, en su caso, no puedan contemplarse dentro de la tarifa plana y que deban ser objeto de tarificación separada, debiendo especificarse en ese caso la correspondiente valoración en la oferta económica que presente el licitador.

El licitador deberá proporcionar los dispositivos necesarios para conectar los equipos (ordenadores de sobremesa y portátiles, tabletas, etc.) a la línea de datos.

Esta tarifa quedará identificada con **TA07** debiendo el licitador especificar el límite de descarga a máxima velocidad.

Demanda Actual de líneas	Necesidades futuras de Líneas	Total de líneas
1	4	5

11.1.1.6. Tarifa para el envío masivo de mensajes SMS a móviles.

Las ofertas expresarán las tarifas aplicables a los mensajes que se envíen a través de la aplicación de gestión de envío masivo de SMS prevista en el apartado 4.6 y 4.7 de este Pliego.

El licitador deberá ofertar bajo la identificación de **TA08** el importe de los SMS enunciados en el apartado 13.2 Oferta Económica.

El paquete de mensajes que deberá proporcionar el licitador será de **30.000**

11.1.2 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.

Diciembre 2011

Descripción	Número de llamadas	Duración
Trafico nacional a fijos	1251	49:12:31
Trafico nacional a otros oper. Móviles	4958	174:39:41
Interno Móviles	4070	149:16:01
Tarifa Plana de Voz	1250	24:07:50
Interno Corporativo	2013	56:45:41
Mensajes operadores Nacionales	350	
Mensajes Cortos especiales	87	
Resto de Tráfico Nacional	18	1:26:01
Interno Buzón	17	0:20:14
Mensajes de Tarificación Adicional	36	
Mensajes Operadora actual	494	

Mayo 2012

Descripción	Número de llamadas	Duración
Trafico nacional a fijos	2466	76:09:04
Trafico nacional a otros oper. Móviles	3982	125:57:12
Interno Móviles	3607	119:59:27
Tarifa Plana de Voz	1870	39:06:26
Interno Corporativo	1885	55:36:16
Mensajes operadores Nacionales	413	
Mensajes Cortos especiales	0	
Resto de Tráfico Nacional	25	2:14:45
Interno Buzón	33	00:37:40
Mensajes de Tarificación Adicional	0	
Mensajes Operadora actual	474	

11.1.3 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 especificados en el apartado 11.1.1 (con el mismo desglose).

- Posibilidad de generación de informes personalizados de seguimiento de la facturación.

El operador adjudicatario facilitará la factura desglosada, en soporte informático en formato de hoja de cálculo en soporte electrónico. Se proporcionará una hoja de cálculo por cada concepto facturable especificado en el apartado 11.1.1 en el que aparecerá como mínimo la siguiente información:

- Para el caso de las tarifas planas los siguientes campos:
 - Número de Línea
 - Tipo de Tarifa [VOZ+ DATOS, VOZ, DATOS]
 - Importe de la Tarifa Plana
- Para las tarifas variables los siguientes campos:
 - Número de Línea
 - Tráfico nacional a Fijos
 - Número Total de Llamadas
 - Duración Total de las Llamadas
 - Importe Total de las Llamadas
 - Tráfico nacional a móviles
 - Número Total de Llamadas
 - Duración Total de las Llamadas
 - Importe Total de las Llamadas
 - Interno corporativo
 - Número Total de Llamadas
 - Duración Total de las Llamadas
 - Importe Total de las Llamadas
 - Mensajes cortos
 - Número Total de mensajes
 - Importe Total de los mensajes
 - Mensajes cortos especiales
 - Número Total de mensajes
 - Importe Total de los mensajes
- Para la tarifa de envío masivo de sms
 - Número Total de mensajes

- Importe Total de los mensajes

Todo lo anterior se entenderá sin perjuicio de la facilidad de detalle de todos los conceptos tarificables asociados a una(s) línea(s) específica(s), según disponga el Ayuntamiento de Almendralejo

11.1.4 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.

11.2 Gestión técnica y operaciones de mantenimiento.

11.2.1. 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.

11.2.2. 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 móvil 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.

11.2.3. 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 móviles.

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 móviles 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.

11.3 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.

Duodécimo.- 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.

Decimotercero.- Propuesta Técnica y Económica

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

13.1 Oferta Técnica

La oferta 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 móviles.
- Grado de cobertura
- 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

13.2 Oferta económica.

El licitador deberá rellenar todos los campos del formulario siguiente sombreados y que constituirán la oferta económica sin incluir el IVA:

- Tarifas con un importe fijo:

Tarifa	Importe máximo mensual para la tarifa	Importe mensual tarifa presupuestado por licitador
TA01	75,00 €	
TA02	32,00 €	
TA03	30,00 €	
TA04	22,00 €	
TA05	49,00 €	
TA07	20,00 €	

- Tarifa con importe variable y que tendrá por defecto un límite de 20 € de gasto mensual como máximo:

Tarifa TA06	Importe presupuestado por licitador
Consumo mínimo si existe.	
Coste de establecimiento de llamado.	
Coste de llamadas por minuto a fijos y móviles nacionales.	
Coste de llamadas por minuto números internos del Ayuntamiento de Almendralejo.	

- Paquete de envío masivo de mensajes:

Tarifa	Importe Máximo por SMS	Importe presupuestado por licitador
TA08	0,15	0

- Descuento presupuestado por el licitador sobre el total de la factura mensual.

% Descuento sobre total factura: %

Adicionalmente y con carácter de referencia, que serán también valorados, el licitador deberá definir otros conceptos que pretenda tarificar, coste y descripción de otro equipamiento que pueda proporcionar en un futuro (ordenadores tanto de sobremesas como portátiles, tabletas digitales, etc.) y cuanta información sobre servicios que crea puede ser de interés para el Ayuntamiento de Almendralejo.

Decimocuarto.- Se establece un presupuesto máximo a efectos de licitación para el servicio de telefonía móvil de **56.376 €** (Iva no Incluido) para todo el periodo de vigencia del contrato.

Almendralejo, 24 de agosto 2012

Jefe de la Sección de Informática

Fdo: Juan José Sánchez Testal