

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, (TELEFONÍA FIJA, MÓVIL) DESTINADAS AL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SERÓN.

1. ANTECEDENTES.

El AYUNTAMIENTO DE SERON quiere iniciar un Proyecto de Integración de sus Comunicaciones Corporativas, abierto a implementar diversas tecnologías en el ámbito de las comunicaciones de Voz y de Datos. Para ello se establece como fórmula de contratación un Concurso Público con un lote único de Telecomunicaciones, cuyos principales objetivos son los siguientes:

- Avance tecnológico de las infraestructuras para afrontar las demandas actuales y futuras.
- Integración de los sistemas y procesos internos con objeto de aumentar la eficiencia y racionalización de los servicios.
- Adecuación al marco regulatorio y de prestación de servicios en el que se requerirá que los Operadores participantes posean Licencia Propia en todas las ramas de Comunicaciones que implica este Servicio Integral.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

Es objetivo primordial de este concurso es fundamentalmente implantar un sistema de comunicaciones unificado, facilitando la gestión e integración de servicios. Todo ello repercutirá en una mejora sustancial de las comunicaciones para el AYUNTAMIENTO DE SERÓN, dando servicio al propio personal del Ayuntamiento y a la ciudadanía, optimizando los procesos y servicios al ciudadano. Para ello, deberá:

- Garantizar una alta disponibilidad de los servicios de comunicación.
- Aportar infraestructuras y servicios de datos, de voz móvil y fija orientados a empleados del AYUNTAMIENTO y a ciudadanos.
- Ofertar infraestructuras de servicios móviles y fijos orientados a mejorar la fiabilidad y disponibilidad de infraestructuras de datos del AYUNTAMIENTO.

Para ello el pliego define las especificaciones técnicas y funcionales así como los criterios de valoración de las mismas que regirán el **Concurso para la Contratación de Servicios de Telecomunicaciones de voz, tanto fijas como móviles, red de acceso a datos e Internet del AYUNTAMIENTO DE SERÓN.**

La finalidad del proyecto es modernizar, equipar los distintos edificios del AYUNTAMIENTO. Para ello, se propone en el presente pliego implantar un sistema de telefonía y servicios de red de datos, que ofrezcan la posibilidad de responder a las necesidades de gestión e integración de llamadas y nuevos

servicios, de fácil ampliación y mejora en las comunicaciones tanto de voz como de datos.

3. ACEPTACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Los licitadores, por el hecho de presentar su oferta, aceptan todas las condiciones establecidas en este Pliego aun cuando no haga mención expresa a ello en la misma. El incumplimiento de cualquiera de las exigencias contenidas en este Pliego, será motivo de posible sanción económica y, en su caso, de resolución del contrato.

Tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que las empresas licitadoras o adjudicatarias pudieran obtener de esta Administración, a procurar su custodia y a no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte de esta Administración.

4. SITUACIÓN ACTUAL

El Ayuntamiento de Serón dispone en la actualidad en la sede del Ayuntamiento de una centralita virtual, con un servicio de red privada virtual.

En relación con las líneas fijas actuales, deberán realizarse la portabilidad de la numeración actual en las diferentes dependencias, así como la línea de fax.

Así como líneas de telefonía móvil según anexo 1 donde se relacionan los números con que cuenta en la actualidad, también deberá realizarse la portabilidad de las líneas seleccionadas.

El sistema de comunicación fija, móvil es proporcionado por un solo proveedor.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

La solución propuesta por el licitador para la prestación del servicio de telefonía fija, no deberá suponer ningún recorte de funcionalidades con respecto a los sistemas actualmente en funcionamiento.

Se deberá garantizar la actualización permanente del servicio en función de la evolución tecnológica. Las necesidades del ayuntamiento en lo que se refiere a telefonía fija son las que se especifican en este pliego, sin perjuicio de aquellas otras que puedan surgir a lo largo del desarrollo del contrato.

En la actualidad el ayuntamiento de Serón dispone de una Red Privada Virtual (RPV) de interconexión de todas las comunicaciones fijas y móviles. Para ello el licitador deberá proporcionar todo lo necesario para el funcionamiento de la RPV y la telefonía fija durante la vigencia del contrato.

El número de líneas y extensiones de los centros que se contempla en este pliego es el mínimo, pudiendo el ayuntamiento variar el número de estas según

las necesidades al comienzo o durante la vigencia del mismo, en el entendido de que no existen mínimos estipulados.

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

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

El adjudicatario deberá mantener y proporcionar al Ayuntamiento de Serón durante la vigencia del contrato, un inventario detallado e integral de los medios físicos y lógicos que se utilizan para la prestación de los servicios, con indicaciones expresa de su situación (propiedad del Ayuntamiento de Serón, cedido, etc....) Una vez terminado el contrato el equipamiento hardware pasará a propiedad del Ayuntamiento de Serón.

El licitador deberá asumir dentro del contrato todos los servicios contratados actualmente sobre las líneas objeto del contrato y deberá facilitar el soporte necesario para dar de baja dichos servicios en el operador que actualmente los ofrece, todo ello manteniendo las funcionalidades sin coste añadido.

El ayuntamiento desea conservar su numeración pública actual. Todos los trámites administrativos para cumplir este requisito y mantener la misma numeración, correrán a cargo del licitador en caso de que este sea distinto al operador actual que este prestando el servicio. Igualmente el adjudicatario se encargará de dar de baja las líneas sobrantes.

6. SERVICIO A OFERTAR

La solución propuesta requiere contratación y suministro de un sistema de VoZIP que tenga como finalidad modernizar y equipar la sede principal de Plaza Nueva, 1 y la sede de la Residencia Municipal de Personas Mayores, dicho sistema será capaz de responder a las necesidades surgidas en la gestión de llamadas.

La implantación de Telefonía IP, supone para el Ayuntamiento de Serón, ventajas económicas y funcionales que son altamente deseables. Las mejoras que se desarrollen en el nuevo equipamiento permitan ampliar las posibilidades de comunicación de las infraestructuras para la Administración Electrónica que el Ayuntamiento de Serón está poniendo en marcha.

En la oferta se valorara la solución técnica aportada por cada licitador, así como el equipamiento y el funcionamiento con redundancia.

La central telefónica solicitada puede ser, una maquina física o mediante sistemas virtuales en la nube.

La central telefónica debe disponer de conexión externa hacia operador por TRUNK SIP no por líneas de cobre tradicionales ni líneas GSM (OPERADOR IP decisión propia nunca impuesta)

Todas la extensiones tienen que tener mensajería vocal y comunicaciones avanzadas de telefonía

La central tiene que disponer de OPERADORA AUTOMÁTICA para menú de opciones

Todas las extensiones tienen que tener integración con PC aplicaciones CSTA

La telefonía IP permitirá gestionar una serie de funcionalidades específicas - Gestión de llamadas de los diferentes grupos: Atención al Ciudadano, Administración, Técnicos, etc., Mensaje de saludo en el buzón del usuario, Asistente personal, Música en espera, selección automática de ruta (ARS), Servicios de telefonía mejorados (desvío de llamadas, transferencia, conferencia, líneas agrupadas, etc.)

6.1. Terminales de telefonía fija.

El licitador deberá sustituir todos los terminales que dan soporte a cada una de las extensiones de la red fija haciéndose cargo de su mantenimiento y, reparación o sustitución del equipo proporcionado durante la vida del contrato.

Así mismo, deberá cumplir una garantía de evolución tecnológica de la solución propuesta durante la vigencia del contrato.

Las características del equipo dependerán de la solución adoptada pero, al menos, los terminales deberán cumplir las características contenidas en este apartado.

1. SEDE PRINCIPAL AYUNTAMIENTO

✓ 1 Terminal operadora

✓ 15 Terminales vozip

2. SEDE RESIDENCIA MUNICIPAL PERSONAS MAYORES

✓ 1 Terminal operadora

✓ 24 terminales vozip

6.2. Telefonía móvil

6.2.1. Situación actual.

El Ayuntamiento de Serón dispone en la actualidad de plataforma de comunicaciones móviles que mezcla las comunicaciones móviles y fijas en un único sistema.

Independientemente de los servicios que se detallan en este Pliego, que son mínimas y obligatorias, las empresas licitantes podrán incluir en sus

proposiciones aquellos otros que supongan mejoras sobre tales mínimos y que estén dispuestas a llevar a cabo.

6.2.2. Requisitos globales.

El servicio de Telefonía Móvil comprende los servicios de voz y datos en movilidad.

En esta oferta el licitador deberá contemplar el ofrecimiento de **30 líneas móviles** con sus respectivos terminales, dicho servicio deberá estar soportado, preferentemente por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales.

Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo responsabilidad del adjudicatario del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

6.2.3. Servicios requeridos.

Servicios adicionales: La solución de telefonía móvil corporativa proporcionara al menos los siguientes servicios básicos.

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

a) Llamadas nacionales, internacionales, servicios de tarificación adicional, etc....

b) Roaming.

c) Restricciones de llamadas a una serie de números predefinidos.

d) Restricción de llamadas según horario.

e) Buzón de Voz

f) Servicio de llamadas perdidas

g) Marcación abreviada, posibilitando a los usuarios marcar un número menor de dígitos para aquellos números externos a la RPV más usados.

h) Facilidades generales de activación/desactivación de opciones de llamadas: Identificación de la línea llamante, ocultación de la identidad de línea, llamada en espera, desvíos de llamadas, etc....

i) Control de consumo por extensión y facturación detallada.

j) Definición de límites de consumo.

k) Definición y creación de grupos de usuarios. Se permitirá crear agrupaciones de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc...)

- Identificación de llamada, llamada en espera, retención de llamada, multiconferencia, desvío de llamadas, bloqueo de llamadas entrantes y salientes, servicio de números frecuentes.

- 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.

- El licitador deberá proporcionar un listado actualizado en formato de hoja de cálculo de todos los códigos asociados (IMEI, PUK, PIN..) de los dispositivos y servicios proporcionados así como de la realización o reseteo y desbloqueo de los mismos. O en su caso sustitución sin costo alguno.

- El licitador presentará una lista con los acuerdos de Roaming que tenga suscrito con otros operadores. - Definición y creación de usuarios con una determinada configuración del servicio.

6.2.4. Servicios de Red Privada Virtual

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

Esta red privada virtual integra tanto al parque fijo como al móvil del ayuntamiento. Se consideran llamadas internas: las comunicaciones entre móviles del Ayuntamiento de Serón, las realizadas entre extensiones de la telefonía fija y los móviles internos, y por último, las realizadas entre los móviles internos y las extensiones fijas y de fija a fija del Ayuntamiento de Serón

El sistema de telefonía móvil deberá conectarse al de telefonía fija y datos formando una única RPV y el licitador detallara de manera exhaustiva las posibilidades de integración con el sistema de telefonía fija.

El licitador garantizara que el servicio se prestará sin necesidad de variar la numeración pública ni privada de las líneas actualmente existentes.

6.2.4. Plan Privado de Numeración

El Plan Privado de Numeración establecido para la RPV respetará las siguientes directrices:

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

- La longitud de la numeración corta será como máximo de 4 dígitos. La Red identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura del territorio nacional. Se valorará que el Plan Privado de Numeración pueda funcionar adecuadamente fuera del territorio nacional a través de un acuerdo de Roaming adición del prefijo +34 o similar.

6.2.5.- Funcionalidades de marcación

Los números externos a la RPV 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 marcar con el número abreviado o el público. En ambos casos la facturación se considera interna.

6.2.6.- Presentación de números llamante

Cuando el usuario reciba una llamada interna del grupo cerrado de usuarios se presentará 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 RPV se presentara al destinatario el número público de la extensión llamante, o en su defecto un número que permita al destinatario contactar con el llamante.

6.2.7.- Categorización de usuarios

Entre los servicios que debe prestar el licitador se incluirá la posibilidad de realizar un servicio de categorización de los usuarios de la RPV de telefonía móvil y de los usuarios de extensiones fijas integradas en la RPV móvil en función de la tipología de llamadas que puedan realizar. La categorización se realizara en función de los permisos/restricciones de llamadas salientes (tipos de destino alcanzables)

6.2.8. Servicios de Datos en Telefonía Móvil

De las 30 líneas móviles que en principio requiere el ayuntamiento. 25 líneas móviles deben incluir obligatoriamente una tarifa de datos para la conexión a internet.

De dichas 25 líneas, 6 líneas tendrán una tarifa de datos de 24 GB, y las 19 líneas restantes tendrán una tarifa de datos de 5 GB.

6.2.9. - Otros servicios

Se deberá proporcionar un sistema de fax en la sede principal del ayuntamiento actualmente en la línea 950426165

De forma adicional a los anteriormente descritos, el licitador ofrecerá aquellos servicios que considere de interés. En particular, informará de la capacidad de ofrecer servicios futuros, especificando funcionalidad, disponibilidad y precios.

6.2.9.- Cobertura

El licitador suministrará un mapa de cobertura de telefonía según las tecnologías implementadas en España. En la misma se detallará en el término Municipal de Serón los porcentajes de cobertura de población y de superficie. Se detallará la capacidad y el tipo de servicio (GSM, GPRS, UMTS,) para garantizar la disponibilidad del mismo.

Así mismo se garantizará la cobertura y la disponibilidad de canales suficientes en el interior de los edificios del Ayuntamiento de Serón. El tiempo máximo de resolución de una petición de extensión de cobertura será de tres semanas. En el interior de los edificios que lo requieran se procederá a la instalación de los equipos necesarios para aumentar el nivel de la señal sea demasiado débil o se estime necesario por el Ayuntamiento de Serón.

6.2.10 Portabilidad

Ante el escenario de un cambio de operador, el licitador detallara 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 y su compromiso de respetar la portabilidad de los números.

También deberá de ser el licitador el encargado, de dar de baja aquellos números telefónicos desechados por el Ayuntamiento de Serón. Dicho servicio será sin coste para dicha administración..

7.- FASE DE IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA, MOVIL.

El licitador detallara en su oferta una propuesta de Plan de Actuación. Dicha propuesta 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 orientativo de instalación, configuraciones y puesta en servicio. La puesta en servicio del sistema no podrá ser superior a 1 mes desde que se formalice el contrato.

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. El licitador ofrecerá una descripción del proceso de implantación de las sedes de esta administración, así como la cronología de la misma. Los trabajos se realizaran de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios de cada sede, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio se realizara en horario de tarde/noche y se fijara un máximo de horas sin servicios que en ningún caso será superior a cuatro. Se preverá una vuelta atrás.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Serón información periódica de la implantación. El licitador indicara los requerimientos necesarios para la correcta implantación si fuera necesario.

El licitador entregara al ayuntamiento durante la fase de implantación la siguiente información:

- Memoria descriptiva de los trabajos realizados y del material instalado
- Resultado de cualquier prueba realizada sobre la red y los equipos instalados
- Informe final y conclusiones de la fase de implantación La empresa se coordinara con los servicios técnicos de este ayuntamiento con objeto de ajustar el despliegue de la nueva propuesta.

8. SERVICIO DE FACTURACIÓN

El adjudicatario facilitara la información de la facturación con el nivel de detalle que le requiera el Ayuntamiento de Serón, además en formato electrónico, y haciéndola coincidir con los periodos de facturación de la misma con toda la información relativa a facturación, volumetría, llamadas realizadas, llamadas recibidas, duración y cuanta información sea requerida.

Igualmente pondrá a disposición del Ayuntamiento de Serón una herramienta de facturación orientada a la elaboración de informes a medida que debe permitir, además, ver el detalle de los servicios de una forma sencilla y rápida con las siguientes consideraciones:

- Descargar los datos de las facturas en diferentes formatos.
- Escoger la modalidad en la que desea visualizar los datos de facturación: resumen de los datos más relevantes de los servicios facturados, detalle de cargos por servicios especiales y otros cargos.
- Posibilidad de ver los datos esenciales de cada llamada, y de agruparlas en distintas categorías Visualizar las últimas facturas, realizar consultas y análisis.

El adjudicatario se compromete a realizar la formación necesaria del personal del Ayuntamiento de Serón en el uso de las herramientas.

9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIATIDAD DE LA INFORMACION

En el marco de la prestación de los servicios recogidos en este pliego, el personal del licitador tendrá acceso a información que deberá limitarse exclusivamente a la necesidad de prestar alguno de los servicios explícitamente recogidos en el pliego.

El licitador queda expresamente obligado a mantener la más 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 a efectos de conservación.

El licitador queda obligado al cumplimiento en la ley orgánica de protección de datos de carácter personal.

10. SERVICIO AL CLIENTE

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

La comunicación entre el licitador y el ayuntamiento será efectuada a través de un sistema de gestión preferente de ventanilla única y directa, y sin intermediarios, existiendo un equipo técnico de personal cualificado dedicado al ayuntamiento compuesto por personal técnico y comercial, que atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por los usuarios.

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica 24horas x 7 días a la semana para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio. Aun cuando exista este sistema preferente de ventanilla única atendiendo a las diferentes cuestiones, existirá un único gestor responsable de todas las actividades de operación, supervisión, control, gestión, seguimiento, información, administración, facturación y comerciales.

El adjudicatario indicará equipo técnico y comercial que ejerza funciones de interlocución con el Ayuntamiento de Serón, además de determinar las características del servicio de atención al cliente con atención 24 horas para recibir incidencias.

Como mínimo este servicio de atención personalizada deberá estar disponible de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas. Fuera de este horario la atención se podrá realizar mediante plataforma o mediante un servicio global de atención a empresas.

11. PARAMETROS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO

El servicio demandado deberá estar operativo de forma continua 24horas por siete días a la semana excepto el tiempo necesario para que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados.

Con el objetivo de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario, las ofertas incluirán los parámetros de calidad del servicio. Entre estos parámetros, que deberán incluirse en la memoria, se contarán como mínimo los siguientes:

- Disponibilidad del servicio en un 99% del tiempo.
- Garantía de no obsolescencia de los sistemas, equipos y servicios durante el periodo de vigencia del contrato.
- Plazo de entrega de productos, servicios y eventuales adaptaciones de los mismos no superior a dos días hábiles, exceptuando en casos justificados y autorizados por el ayuntamiento.
- Tiempo máximo de activación, modificación y baja de servicios
- Tiempo máximo de cambio de tipo de conexión mayor o menor caudal
- 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.
- Plazo de puesta en funcionamiento del servicio

Este conjunto de parámetros deberá estar basado en magnitudes suficientemente objetivas y acreditativas de la calidad del servicio prestado. Estos deberán ser medidos periódicamente y presentados a este Ayuntamiento.

12. GESTION DEL SERVICIO.

12.1 Consideraciones generales.

Desde el punto de vista de la facturación y gestión comercial el licitador deberá designar un único punto de contacto con el ayuntamiento que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas por el mismo, configurándose este como un servicio de gestión preferente.

Como se recoge en este pliego, el servicio establecerá, como mínimo, un sistema de atención personalizada al menos de 9 a 20 horas de lunes a viernes, fuera de ese horario la atención podrá realizarse desde un servicio global de atención a empresas o mediante cualquier otro tipo de plataforma.

El ayuntamiento centralizara a través de este único punto de contacto la tramitación de las siguientes gestiones entre otras posibles.

a) Tramitaciones administrativas:

- ✓ Alta administrativa de línea .
- ✓ Cambio de dirección de facturación
- ✓ Cambio de datos bancarios
- ✓ Cambio de número de teléfono.

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

b) Activación/desactivación:

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

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios básicos las siguientes entre otros:

- ✓ Ocultación/identificación de líneas llamantes.
- ✓ Activación/Desactivación de restricciones
- ✓ Activación/Desactivación acceso internacional o roaming
- ✓ Activación/Desactivación de desvío de llamadas.
- ✓ Activación/Desactivación de buzón de voz .
- ✓ Otras gestiones sobre buzón de voz .
- ✓ Activación/Desactivación buzón de FAX .
- ✓ Activación/Desactivación del servicio GPRS
- ✓ Altas/Bajas del servicio adicional de FAX .
- ✓ Altas/Bajas del servicio de tarjetas telemáticas .
- ✓ Activación/Desactivación de otros servicios suplementarios. .
- ✓ Activación/Desactivación de otros servicios de valor añadido

c) Configuraciones de RPV:

Se podrán cursar asimismo un grupo de tramitaciones que se entiendan como configuraciones propias del servicio de red privada móvil cuya

gestión se habilita por los mismos canales de tramitación de gestión de otros tipos. Se consideran tramitaciones de este tipo las siguientes:

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

d) Registro y tramitación de incidencias, averías y problemas detectados por los usuarios.

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

12.2.- Gestión técnica y operación y mantenimiento del servicio

1. Será responsabilidad del licitador gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si estas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc... tanto en ubicaciones del cliente como del propio licitador. Los gastos de reparación correrán a cargo del licitador, y todo ello sin perjuicio de lo indicado en el pliego

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

Los trabajos de mantenimiento se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con el Ayuntamiento de Serón y ocupará horarios de baja actividad o nula. El licitador estará obligado a comunicar de inmediato las incidencias que puedan dejar o hayan dejado sin servicio de telefonía fija, móvil o de datos a cuales quiera de los servicios vinculados a este contrato.

En este caso estará obligado de forma inmediata a realizar las acciones que correspondan para identificar y restaurar el servicio que se hubiese visto comprometido con independencia de si se debe a el mismo o a un tercero.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluye:

- Mantenimiento de hardware.
- Mantenimiento de los productos software. Incluirá las actualizaciones software que se consideren necesarias.
- Mantenimiento de la configuración. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio. El licitador especificará en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el nivel de servicio requerido.

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

Mantenimiento correctivo: Comprende el conjunto de acciones encaminadas a detectar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario.

Se pretende garantizar el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

3. El licitador deberá establecer un procedimiento de notificación de incidencias que, como mínimo, contará con las siguientes fases.

- Detención y comunicación de la incidencia. En el momento en que algún usuario de esta administración detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrán en contacto con el Centro de Atención a Empresas del adjudicatario, que actuara como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias.

- Registro de incidencias. El Centro de Atención a Empresas, una vez reciba comunicación de una incidencia, le asignara un numero de referencia para su seguimiento tanto interno al adjudicatario como por parte de esta administración, solicitando ésta última si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia

- Resolución de la incidencia: A continuación, se comunicará, por parte del Centro de Atención a Empresas, dicha incidencia al personal de adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas. Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia y si el objeto de la misma hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta, cayese del lado del adjudicatario, este o estos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación

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

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

4.- En la oferta del operador deberá incluirse un plan de emergencia, siendo su objeto definir los procedimientos a seguir en caso de desastre o incidencia grave en el servicio de comunicaciones fija, móvil o de datos. El Plan de emergencia deberá contemplar:

- La tipificación de las incidencias en tres niveles en función de los servicios afectados y de la criticidad que tengan para el ayuntamiento
- El procedimiento en caso de situación de avería grave, definiendo la metodología de actuación en este caso.
- Definición de tiempos máximos de respuesta y procedimiento para impedir que, en caso de avería, el resto de servicios ofrecidos o no por el operador no se vean afectados.

12.3.- Gestión Comercial

A lo largo de la duración del contrato, esta administración podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente.

Para ello el adjudicatario proporcionará a petición de esta administración o por iniciativa propia, cuando considere que el cambio considerado sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas' geográficas, administrativas y de cualquier otra índole.

Asimismo, el adjudicatario mantendrá informada periódicamente a esta administración de las novedades de servicios introducidas en su catálogo, así como de las posibles revisiones tarifarias que pudieran llevarse a cabo durante la prestación del servicio

12.4 Formación Técnica

La administración, configuración, instalación y gestión de todos los componentes de la Red Privada de Voz y datos del Ayuntamiento de Serón, serán responsabilidad del adjudicatario.

El adjudicatario formará a los técnicos que el Ayuntamiento designe para tal fin, en el uso de las herramientas software para administración, configuración y gestión de todos los componentes de la red de voz y datos del Ayuntamiento de Serón, de tal manera que puedan compartir/supervisar las tareas de administración del sistema.

12.5 Sistema de gestión del servicio

El adjudicatario proporcionara al licitador un sistema de gestión flexible que permita como mínimo las siguientes tareas:

- ✓ Administración de usuarios.
- ✓ Posibilidad de definición de perfiles
- ✓ Guía electrónica
- ✓ Gestión de elementos Hardware
- ✓ Plan de numeración y restricciones
- ✓ Información de consumo detallada por extensión, tipo de llamada.
- ✓ Posibilidad de restricción de llamadas salientes configurables según destinos, horarios y lista de números permitidos.
- ✓ Posibilidad de establecer o 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.

Para hacer usos de esta herramienta el ayuntamiento debe contar con documentación actualizada y en formato electrónico sobre sus características y modo de uso, así como la configuración en que queda el sistema en el momento de la entrega.

El licitador deberá impartir la formación necesaria para el manejo del sistema y la interpretación de la documentación.

ANEXO:

LINEAS FIJAS A PORTAR:

Nº DE LINEA	UBICACIÓN
950-426001	CENTRALITA AYUNTAMIENTO PLAZA NUEVA,1
950-426252	CENTRALITA RESIDENCIA MUNICIPAL PERSONAS MAYORES
950-426226	JUZGADO DE PAZ
950-426165	LINEA DE FAX

LINEAS MÓVILES

NÚMERO LINEA-Nº CORTO
609070684-2029
629989522-2020
636782157-2033

637058241-2021
637061280-2019
637061288-2031
637283603-2023
637284700-2022
647747236-2032
647900641-2004
647900642-2040
647917750-2024
659729640-2039
662659384-2030
662661719-2026
667579996-2001
667579997-2008
667579998-2007
667579999-2980
673797973-2027
673797974-2003
673797977-2005
673797981-2006
673797982-2018
673797985-2034
673825222-2028
673857876-2035
674284453-2036
675611000-2016
679679936-2997
692841254-2017