

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MOVIL**

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Objeto

El objeto de este Pliego es establecer las condiciones técnicas para la prestación de servicios de Telecomunicaciones al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, en el ámbito de la Telefonía Fija y Móvil, tanto dentro de la Casa Consistorial como fuera de ella, acceso a Internet de banda ancha móvil y transmisión de datos así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio.

1.2. Alcance

Se requiere por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos, que constituyen estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente Pliego.

Las soluciones aportadas por los licitadores, debido a la tecnología de las mismas, podrán contener ítems a valorar no incluidos en la tabla de baremación (mantenimientos, intervenciones de personal, costes asociados de nuevas altas, alquiler de equipos, etc).

Es de obligado cumplimiento incluir todos los costes que puedan tener la solución presentada y cuantificarlos en la oferta económica (mantenimientos, intervenciones de personal, costes asociados de nuevas altas, cuotas de alquiler de equipos, cuotas por número fijo, por primarios y por RDSI, o por cualquier tipo de servicio que implique costes fijos para el Ayuntamiento).

1.3. Condiciones Generales

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente por los técnicos municipales y los adjudicatarios, en reunión celebrada para tal fin. En la misma, se fijarán las consideraciones necesarias a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de servicios de voz y datos en el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

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

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

En el caso de que la solución propuesta por los adjudicatarios suponga la utilización de enlaces terrestres con la Red Pública (enlaces RDSI), estos se situarán de forma predeterminada en la Casa Consistorial. El traslado de los enlaces existentes en otras

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

sedes, si la solución propuesta así lo exige, así como el traslado y/o portabilidad de los números de abonado y los gastos necesarios para llevarlos a cabo, serán de cuenta de los adjudicatarios.

Los adjudicatarios facilitarán en todos los casos posibles, para todas las llamadas entrantes la identidad de la línea desde la cual se ha realizado la llamada.

No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad ni que conlleve la desaparición de alguna funcionalidad existente.

Las empresas adjudicatarias deberán disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a esta administración con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y, operación, así como el posterior mantenimiento.

En el caso de que la solución propuesta conlleve el uso de tecnología basada en radiofrecuencia (wifi, 3G, GPRS...), los adjudicatarios garantizarán en todo caso, la cobertura y la disponibilidad de canal en el interior de los edificios municipales, así como en la zona de su ubicación. El incumplimiento de esta obligación, será motivo de sanción económica por parte del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, y en su caso, de resolución del contrato.

Los precios de los servicios ofertados en cualquier caso, se expresarán en neto, es decir, con descuentos aplicados y sin incluir IVA.

1.4. Confidencialidad

Tanto los licitadores como los adjudicatarios 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.

1.5. Calidad del Servicio

El servicio que se demanda, deberá estar operativo de forma continua, 24 horas por 7 días a la semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por esta administración. Los adjudicatarios dispondrán de un servicio de atención personalizado para esta administración en horario de oficina que atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por las personas que designe esta administración.

2. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.

1.6. Requisitos Globales.

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

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

El Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre dispone en la actualidad de una plataforma de comunicaciones móviles:

- Primario Móvil
- 45 líneas móviles.
- 1 Líneas móvil de datos 3G.
- 42 Terminales móviles.
- 3 Enlaces móviles.

Esta infraestructura proporciona unas facilidades y calidad de servicio que, como mínimo, desea conservar. Independientemente de los servicios que se detallan en este Pliego, que son mínimos y obligatorios, las empresas licitantes podrán incluir en sus proposiciones aquellos otros que supongan mejoras sobre tales mínimos y que estén dispuestas a llevar a cabo.

1.7. Servicios Ofertados.

2.1.1. Servicios de Voz.

a) 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.

El uso de la Red Privada Virtual aportará funcionalidades de marcación abreviada y beneficios en cuanto a la facturación.

- Se considerarán llamadas internas:
 - Las comunicaciones entre móviles del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.
 - Las realizadas entre extensiones de la telefonía fija y los móviles internos
 - Las realizadas entre los móviles internos y las extensiones fijas.
 - Las realizadas entre las extensiones fijas del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

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

b) Servicios adicionales. Los servicios adicionales mínimos que deberá ofrecer el Servicio de Telefonía Móvil son los siguientes:

- Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal móvil, incluyendo:
 - Llamadas nacionales, internacionales, servicios de tarificación adicional, etc.
 - Roaming.
 - Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

- Restricción de llamadas según horario.
- Buzón de voz.
- Servicio de llamadas perdidas.
- Marcación abreviada, posibilitando a los usuarios marcar un número menor de dígitos para aquellos números externos a la RPV más usados.
- Facilidades generales de activación/desactivación de opciones de llamadas.
- Identificación de la línea llamante, ocultación de la identidad de la línea, llamada en espera, desvíos de llamadas, etc.
- Control de consumo por extensión y facturación detallada.
- Definición de límites de consumo.
- Definición y creación de grupos de usuarios. Se permitirá crear agrupaciones de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc.).
- Integración de dos líneas diferentes, con números telefónicos diferentes integrados en una única tarjeta SIM para posibilitar el uso del móvil en los ámbitos laboral y personal, pudiéndose obtener la facturación separada por ambos números.
- Provisión de una segunda tarjeta SIM con la misma numeración que la línea principal, con el fin de poder realizar y recibir llamadas en un segundo terminal.
- Agregación de un segundo teléfono fijo o móvil, perteneciente a esta administración, a la línea de telefonía móvil, de forma que las llamadas dirigidas a la línea puedan recibirse en ambos destinos.
- Plan Privado de Numeración. El Plan Privado de Numeración, propuesto por el licitador respetará las siguientes directrices:
 - Cualquier teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la RPV a través de un único número corto.
 - La longitud de la numeración corta será como máximo de 5 cifras.
 - Podrán convivir en el mismo rango de numeración y con extensiones consecutivas usuarios con teléfono fijo o móvil.

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 los acuerdos de Roaming con la adición del prefijo +34 o similar.

Se valorará la posibilidad de creación de grupos cerrados de usuarios asimilados a distintos grupos organizativos de esta administración, permitiendo la existencia de extensiones de distinta longitud en los distintos niveles estructurales de la administración.

c) Funcionalidades de marcación y presentación de números llamante.

Marcación:

- Los números externos a la RPV se podrán marcar tal y como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a la RPV.
- Los números internos se podrán marcar con el número abreviado o el público. En ambos casos la facturación se considerará interna.
- 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

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

asociada a dicho grupo, y las llamadas entre los distintos grupos de usuarios se realizarán anteponiendo un código de grupo.

Presentación del número llamante:

- Cuando un 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 presentará al destinatario el número público de la extensión llamante, o en su defecto un número que permita al destinatario contactar con el llamante.

d) Perfiles de usuarios.

El licitador contemplará en su oferta la 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 realizará en función de los permisos/restricciones de llamadas salientes (tipos de destinos alcanzables).

A continuación se presenta una categorización orientativa de los usuarios de la RPV móvil de los usuarios de extensiones fijas integrados:

| Perfil | Descripción |
|---------------|---|
| Interno | Llamadas con destino a cualquier móvil o fijo integrado en la RPV. |
| Nacional | Todos los números fijo/móvil de la RPV móvil más teléfonos fijos y móviles de ámbito nacional. |
| Internacional | Todos los números fijo/móvil de la RPV móvil más teléfonos fijos y móviles de ámbito nacional, más internacional. |

El licitador detallará en su oferta la posibilidad de creación de grupos de usuarios y la aplicación de políticas de control del gasto y categorización comunes a dichos grupos.

El licitador detallará en su oferta los procedimientos y herramientas por medio de los cuales se realizará la categorización de los usuarios. Las tareas de categorización serán realizadas por el adjudicatario de acuerdo con las solicitudes realizadas por esta administración.

El licitador detallará en su oferta las facilidades de gestión del servicio que posibiliten la implementación de políticas de control de gasto adicionales a la categorización de usuarios demandada como pueden ser: control del coste de la llamada, restricciones de llamadas entrantes/salientes según destinos, horarios, listas, etc.

Dicha categorización de usuarios, deberá realizarse por la persona o personas autorizadas por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre y mediante el procedimiento que se determine (verbal, fax o comunicación electrónica).

2.1.2. Servicios de Mensajes.

El servicio de Telefonía móvil ofertado deberá permitir el envío de mensajes cortos tanto a través de los terminales móviles como desde aplicaciones que accedan a servicios de envío de mensajes masivos a través de internet.

También se habilitará el mecanismo para enviar mensajes desde direcciones de correo asociadas a terminales móviles. Los mensajes pueden ser, a título de ejemplo, la convocatoria de una reunión con su orden del día.

a) **Servicios adicionales.**

a. Se permitirá el envío masivo y selectivo de mensajes cortos por parte del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre a cualquier número de teléfono móvil, dejando registro y constancia de la emisión de los mismos.

b. Se permitirá establecer números para la recepción de SMS y MMS por parte de los ciudadanos.

c. Se podrá establecer una conexión IP con el servicio de mensajes del proveedor a través de una conexión dedicada. El licitador instalará el servicio de gestión necesario para el envío masivo de mensajes y su registro, así como para la recepción de mensajes.

b) El licitador ofrecerá el envío de mensajes multimedia. El servicio permitirá incluir imágenes, gráficos, voz y secuencias de audio además del texto de los mensajes tradicionales y comprobar su recepción. El servicio admitirá todos los formatos de la norma MMS: JPEG, GIF, etc.

2.1.3. Facturación diferenciada según tipo de tráfico.

El adjudicatario correspondiente al suministro del servicio de telefonía fija y móvil, facilitará en su facturación la información diferenciada relativo al tipo de tráfico facturado.

Los costes unitarios aplicados al Ayuntamiento según destino serán los mismos independientemente de si la llamada se origina desde un usuario de teléfono fijo del Ayuntamiento como si la llamada se realiza desde un usuario de teléfono móvil , a fin de facilitar la comprensión de la factura. Es decir a efectos de facturación el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre no distinguirá de que tipología de usuario se ha realizado la llamada, solo tendrá un precio unitario aplicado por cada tipo de destino de las llamadas realizadas por los usuarios.

2.1.4. Servicio de Datos en telefonía móvil.

El servicio de Telefonía Móvil deberá incluir servicios de transmisión de datos para aquellos terminales smartphone, los cuales contemplaran las siguientes funcionalidades:

- Acceso a Internet.
- Acceso a la intranet del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.
- Acceso al correo electrónico corporativo.
- Acceso al servicio de alertas de noticias.
- Posibilidad de acceso a diferentes portales

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

Estos servicios presentarán continuidad en la evolución tecnológica prevista. Produciéndose su migración cuando sea solicitado por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

Se prestarán expresamente los siguientes servicios mínimos:

- a) Servicios de datos y Fax con GSM. Todas las líneas del adjudicatario incorporarán la posibilidad de transmisión de datos y faxes sobre línea de voz GSM. Con la misma línea de teléfono móvil utilizada para las comunicaciones de voz, se deberán poder recibir y transmitir datos y faxes. Si para algún proveedor concreto no es posible utilizar el mismo número de teléfono de destino para transmitir faxes y datos, y es necesario asignar un número adicional a las líneas que deseen recibir llamadas de datos, dicho servicio será requerido por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre de manera individualizada para cada línea y deberá ser prestado.
- b) Correo en el móvil para los terminales smartphone (Iphone, Blackberry, Windows Mobile, Android, etc). Debe ofrecer acceso al correo electrónico del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, acceso a Internet con navegación web, y todas las operaciones habituales que se pueden realizar desde un teléfono móvil convencional. El servicio se prestará a través de terminales específicos para cada una de las dos tecnologías descritas. En la oferta, el adjudicatario indicará modelos ofertados (al menos uno de cada tecnología) indicando el precio unitario de cada uno de ellos y resto de características como se indica más adelante.
- c) Banda ancha móvil. Conexión de equipos portátiles y de sobremesa para acceder de modo móvil a la red HSxPA, 3G o GPRS, y de ahí a Internet, mediante la instalación por parte de cada usuario en su ordenador, bien de una tarjeta PCMCIA, bien de un modems USB, u otros que puedan ofertarse, asociados a una SIM, y un software de conexión que debe de facilitar la instalación de los dispositivos 3G/GPRS HSxPA. El operador indicará los modelos ofertados para cada tipo de conexión (PCMCIA, USB, ...) y la tecnología de conexión a la banda ancha (GPRS, 3G, HSDPA, HSUPA, UMTS...). Tanto en tarjeta de conexión como en el servicio se indicarán los precios de cada uno de los servicios en caso de que la oferta incluya diferentes variantes.

Para los servicios auxiliares en telefonía móvil (datos, Internet, Intranet, Correo Corporativo...) se distinguirán al menos dos posibilidades de facturación: Por volumen de datos generados y mediante Tarifa Plana.

2.1.5. Otros Servicios.

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.

2.1.6. Terminales.

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

adjudicatario en relación con aspectos tales como el de renovación de terminales, el de la existencia de un stock de reposición de terminales y la reparación de los mismos.

Será obligatorio por parte del adjudicatario el cambio de todo el parque de terminales móviles existente en la actualidad, con independencia de si es el prestatario actual o no del servicio. Será valorado que todos los terminales a suministrar por el adjudicatario al amparo de este contrato, estén basados en tecnología 3G.

2.1.7. Gama de terminales.

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

- Terminales de gama alta. Deberá proponerse el porcentaje de unidades o unidades de estas características que serán suministrados, caracterizándolos con al menos dos modelos concretos.
- Terminales de gama media. Deben disponer de tecnología GPRS y BlueTooth, ser de fabricantes reconocidos y orientados al mercado europeo. Deberá proponerse el porcentaje de unidades o unidades de estas características que serán suministrados, caracterizándolos con al menos dos modelos concretos.
- Terminales de gama baja. Deberá proponerse el porcentaje de unidades o unidades de estas características que serán suministrados, caracterizándolos con al menos dos modelos concretos.
- Terminales para acceso a correo e Internet. Corresponden a modelos tipo Windows Mobile y BlackBerry. Deberá de integrarse en la oferta en una de las modalidades de gama alta, media o baja.
- Dispositivos de conexión a Banda Ancha móvil. Deberá de integrarse en la oferta en una de las modalidades de gama alta, media o baja, caracterizándolos con al menos dos modelos concretos.

2.1.8. Política en relación con los terminales.

El adjudicatario suministrará los terminales móviles a coste cero, diferenciando para cada uno de los modelos propuestos, pudiendo hacerlo de modo diferente según el porcentaje de terminales a entregar sobre el total de líneas entregadas.

2.1.9. Altas de terminales.

Los terminales entregados en el suministro inicial, con independencia de si el prestatario actual del servicio sea o no sea el adjudicatario, o como consecuencia de altas posteriores respetarán la distribución en las gamas definidas en la propuesta.

2.1.10. Política de renovación de terminales.

Deberá proponerse una política de renovación de terminales por su edad u obsolescencia tecnológica.

2.1.11. Política de sustitución de terminales y tarjetas SIM.

El adjudicatario garantizará que los terminales de los usuarios del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre estarán operativos a través de su propio servicio postventa. Este servicio deberá contar con las siguientes características:

- a) Asistencia Técnica: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama, puesto a nuevo.
- b) Reposición por hurto, robo o extravío: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama.
- c) Para ambos casos, el plazo de entrega debe ser inferior a tres días hábiles.

2.1.12. Stock de Terminales y Tarjetas SIM.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre un depósito de terminales y tarjetas SIM, de tal modo que puedan ser utilizadas de modo inmediato por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre para reposición de averías. Los terminales averiados serán devueltos al adjudicatario, quién en un plazo máximo de siete días procederá a su reposición.

El stock inicial estará formado por al menos un 3% de terminales, cuya composición estará repartida entre los porcentajes de las cuatro gamas anteriormente descritas, con redondeo a la unidad superior.

Igualmente, quedará incluido en el stock inicial, un número de SIM preactivadas igual al 3% del total de líneas.

1.8. Cobertura.

El licitador suministrará un mapa de cobertura del municipio de Alhaurín de la Torre de telefonía según las tecnologías implementadas en España, tanto 3G como 2G. Se garantizará la cobertura y la disponibilidad de canales suficientes en el interior de los edificios del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre.

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

1.9. Aumento/Disminución de potencia.

En el interior de los edificios que lo requieran procederá a la instalación de los equipos necesarios para aumentar el nivel de la señal cuando ésta sea muy débil, es decir, inferior a - 90 dBm.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

En lo que respecta al repetidor base al que se conectan los dispositivos móviles, el adjudicatario garantizará en todo momento disponibilidad suficiente de canales que permitan la operatividad del parque de terminales de todo tipo existente.

1.10. Portabilidad.

Ante el escenario de un cambio de operador, el licitador detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números móviles actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración actual.

3. SERVICIO TELEFONÍA FIJA

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 considera totalmente necesario y de obligado cumplimiento la renovación tecnológica de todos los terminales, así como las centralitas asociadas, cuyo mantenimiento debe de ser incluido en la oferta.

1.11. Situación Actual

Esta sección del Pliego define el escenario actual en lo relativo a las comunicaciones de voz y el equipamiento instalado.

En la actualidad, el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, dispone de numerosas sedes remotas. Todas las sedes cuentan con Telefonía, Estas sedes, en función de su tamaño y características del servicio que prestan tienen distinto equipamiento. La siguiente tabla muestra las sedes, sus ubicaciones y el equipamiento de que disponen:

| Nombre Sede | Ubicación | Datos Telefonía | |
|-------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| Consistorio General | Plaza de la Juventud S/N | Centralita | ERICSSON BP 250 |
| | | Nº Exts | 95 |
| Comisaría de la Policía Local | Av. España, 73 | Centralita | ERICSSON BP 50 |
| | | Nº Exts. | 6 |
| Pabellón Deportes | Calle Limón S/N | Nº Exts | 6 |
| Piscina Municipal | Calle Dátiles S/N | Nº Exts | 2 |
| Pabellón Blas Infante | Plaza Blas Infante S/N | Nº Exts | 1 |
| Pistas de Padel | Av. Manantiales S/N | Nº Exts | 1 |
| Juventud | Plaza de la Juventud S/N | Nº Exts | 3 |
| Centro Formación Jabalcuza | Calle Caldera S/N | Nº Exts | 7 |
| Taller de Empleo | Polígono Industrial | Nº Exts | 3 |
| Andalucía Orienta | Calle Caldera S/N | Nº Exts | 6 |
| UTEDLT | Calle Caldera S/N | Nº Exts | 3 |
| Centro de la Mujer | Calle Caldera S/N | Nº Exts | 2 |
| Juzgado de Paz | Urbanización La Torre | Nº Exts | 5 |

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

| | | | |
|--------------------------|---|---------|------------|
| Asuntos Sociales | Calle Caldera S/N | Nº Exts | 13 |
| Protección Civil | Viñagrande, S/N | Nº Exts | 2 |
| SSOO – Parque Móvil | Polígono Industrial | Nº Exts | 1 |
| SSOO – Electricidad | Polígono Industrial | Nº Exts | 2 |
| SSOO – General | Calle Pacífico S/N | Nº Exts | 4 |
| Centro del Mayor | Calle San Pedro, S/N | Nº Exts | 1 |
| Centro de Adultos | Av. San Sebastián S/N | Nº Exts | 1 |
| Hogar del Jubilado | Av. San Sebastián S/N | Nº Exts | 1 |
| Casa de la Cultura | Calle Jabalcuza, 9 | Nº Exts | 1 |
| Hemeroteca | Calle Jabalcuza, 1 | Nº Exts | 1 |
| Biblioteca | Calle Ermita, 29 | Nº Exts | 1 |
| Finca del Portón | Calle Juan Carlos I, S/N | Nº Exts | 4 |
| Escuela de Música | Calle Punto Industrial S/N | Nº Exts | 3 |
| Oficina Fiestas | Plaza de la Juventud S/N | Nº Exts | 1 |
| Oficina de Turismo | Av. España S/N | Nº Exts | 1 |
| Torrevisión | Plaza de la Juventud S/N | Nº Exts | 3 |
| TOTAL EXTENSIONES | | | 180 |
| Fax | <ul style="list-style-type: none"> - Alcaldía - Asuntos Sociales 1 - Asuntos Sociales 2 - Recursos Humanos - Juzgado de Paz - Tesorería - Secretaría - Policía Local - Andalucía Orienta - Protección Civil - Urbanismo - Servicios Operativos | Líneas | 12 |
| Ascensores | <ul style="list-style-type: none"> - Taller de Empleo - SPA - Centro de la Mujer - Centro Formación Jabalcuza - Centro Social Retamar-Capellanía - Nave Servicios Operativos - Casa de la Cultura - Escuela de Música - Consistorio - Colegio el Romeral - Colegio Retamar | Líneas | 11 |
| Alarmas | <ul style="list-style-type: none"> - Taller de Empleo - Consistorio General | Líneas | 2 |

El número aproximado existente, sin contar la telefonía móvil, es:

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

- 180 Extensiones fijas.
- 28 Líneas RDSI acceso básico.
- 23 Líneas RTB.
- 12 Líneas RTB para Fax.
- 11 Líneas RTB para ascensores.
- 2 Líneas RTB para alarmas.

1.12. Servicios a ofertar

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

El funcionamiento que se pretende con la instalación de la/s nueva/s centralita/s es que cualquier usuario nacional o no independientemente del operador que tenga contratado que llame al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre sea atendido por una operadora automática que le ofrezca alcanzar una extensión fija o móvil del Ayuntamiento directamente y sin pasar por otro sistema si la conoce, y en caso de no conocer la extensión, que el sistema permita desviar la llamada para que pueda ser atendida por una o varias operadora que designe el Ayuntamiento para este cometido. El objetivo que se persigue es el de centralizar el acceso al Ayuntamiento de cara a la interacción con los ciudadanos.

Además, será posible el acceso directo a extensión por numeración corta, desde el exterior y desde los usuarios de la RPV de móvil, y viceversa es decir desde un usuario de móvil a fija.

Dicho servicio deberá soportar al menos, las siguientes funcionalidades:

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

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

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

3.1.1. Servicios 092.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

La solución propuesta por el licitador, incluirá el servicio del 092. Corresponde a Policía Local. Incluirá obligatoriamente el registro de todas las llamadas relacionadas con el servicio 092, incluyendo al menos:

- Identificación línea llamante.
- Fecha, Hora y Duración de la llamada.

Igualmente procederá a la grabación completa de todas la llamadas entrantes y salientes, que podrán ser recuperadas en formato de audio más extendido. Este servicio será atendido por un grupo de salto. El licitador ofrecerá una propuesta que tendrá capacidad para realizar una llamada saliente por cada una de las entrantes. La solución propuesta mantendrá la funcionalidad actual, que le permite acceder al servicio 080 y 091 de modo directo (como si fuera extensión interna). El servicio 092, dispondrá del equipamiento necesario que garantice la supervivencia del mismo en caso de desastre.

3.1.2. Especificaciones generales.

En el caso de existir en la solución propuesta por el licitador trabajos relativos a la configuración, ampliación, mantenimiento de software y de hardware, actualización y, de los sistemas PBX, todos sus gastos serán de cuenta del adjudicatario.

El licitador presentará un Plan de Mantenimiento Integral que cumplirá los requisitos que con carácter de mínimos, establece este Pliego. Los costes unitarios aplicados al Ayuntamiento según destino serán los mismos independientemente de si la llamada se origina desde un usuario de fija del Ayuntamiento como si la llamada se realiza desde un usuario de móvil, a fin de facilitar la comprensión de la factura. Es decir a efectos de facturación el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre no distinguirá de que tipología de usuario se ha realizado la llamada, solo tendrá un precio unitario aplicado por cada tipo de destino de las llamadas realizadas por los usuarios.

El licitador contemplará en su oferta técnica la categorización de los usuarios de fija a efectos de restricción de llamadas de la siguiente manera:

| Perfil | Descripción |
|---------------|---|
| Interno | Llamadas con destino a cualquier móvil o fijo integrado en la RPV. |
| Nacional | Todos los números fijo/móvil de la RPV móvil más teléfonos fijos y móviles de ámbito nacional. |
| Internacional | Todos los números fijo/móvil de la RPV móvil más teléfonos fijos y móviles de ámbito nacional, más internacional. |

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

- Cualquier teléfono fijo debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la RPV a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta será como máximo de 5 cifras y como mínimo de 4.
- Podrán convivir en el mismo rango de numeración y con extensiones incluso consecutivas usuarios de tipología fija y móvil.

4. SERVICIOS DE DATOS E INTERNET.

Esta sección del Pliego define el escenario en materia de comunicaciones de datos que se pretende. Actualmente el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre dispone de una red inalámbrica para las comunicaciones de datos entre las sedes. Esta red está basada en estrella cuyo centro está localizado en el Consistorio en la Plaza de la Juventud S/N. Con esta red todas las conexiones a Internet desde las sedes municipales se realizan a través de la sede central.

1.13. Servicio de datos e Internet a ofertar.

La solución propuesta por el licitador, deberá de contemplar las siguientes necesidades:

- Conexión para dar servicio a Internet al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre y al resto de sus sedes, requisitos mínimos 10Mbps bajada y 800Kbps subida. Instalación Casa Consistorial.
- Conexión para dar servicio de acceso a los portales web del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, requisitos mínimos 2Mbps simétricos (2Mbps subida y 2 Mbps bajada). Sobre esta conexión establecer 7 IP Fijas. Instalación Casa Consistorial.
- Conexión para dar servicio a Internet a los hotspot WiFi que el ayuntamiento tiene repartidos en sus sedes municipales, requisitos mínimos 10Mbps bajada y 800Kbps subida. Instalación Casa Consistorial.
- Conexión a Internet para el Juzgado de Paz, requisitos mínimos 2Mbps bajada y 300kbps subida. Instalación Juzgado de Paz.
- Conexión a Internet para la Oficina de Turismo, requisitos mínimos 2Mbps bajada y 300kbps subida. Instalación Juzgado de Paz.
- Conexión a Internet para el Centro de Formación de Jabalcuza, requisitos mínimos 2Mbps bajada y 300kbps subida. Instalación Centro de Formación Jabalcuza.
- Conexión a Internet para Andalucía Oriente, requisitos mínimos 2Mbps bajada y 300kbps subida. Instalación Centro de la Mujer.

Durante la vigencia del acuerdo, el adjudicatario se compromete a ofertar los servicios futuros a los que pueda prestar servicio de mantenimiento, a un precio nunca superior al máximo que los ofrezca en el mercado.

El adjudicatario presentará equipo técnico y comercial que ejerza funciones de interlocución con el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, además de un servicio de atención al cliente con atención 24 horas para recibir incidencias.

Serán de cuenta del adjudicatario la instalación, mantenimiento, configuración, actualización y administración de todos los componentes de software y hardware de la red de datos implantado por el licitador.

1.14. Gestión del Servicio de Datos.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

El adjudicatario debe definir el modelo de atención al cliente que prestará al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre teniendo en cuenta estos aspectos:

| Tipo Atención | Si/No | Horario Comercial | Horario Técnica |
|---------------|-------|-------------------|-----------------|
| Personalizada | | | |
| Plataforma | | | |

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre de 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. El adjudicatario se compromete a realizar la formación necesaria del personal del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre en el uso de la herramienta.

Del mismo modo, el adjudicatario acreditará la calidad certificada y las materias y periodos de dichas certificaciones, y si poseen algún tipo de reconocimiento por la calidad de los servicios prestados.

El adjudicatario facilitará información acerca de su compromiso de calidad de servicio:

- Compromisos de tiempos de resolución Horas/días.
- Cambios de tipo de conexión de mayor o menor caudal.
- Incidencias en la red.
- Alta de nueva sede.

El adjudicatario facilitará información acerca de las cuotas y tarifas de los servicios, incluyendo como mínimo la información detallada relativa a los servicios solicitados por el Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre. Podrá incluir asimismo otros cuotas o servicios disponibles. Los importes irán expresados sin IVA.

| Producto | Cuota Alta | Cuota Mensual | Tarifa Plana | Caudal Garantizado (Up/Down) |
|----------|------------|---------------|--------------|------------------------------|
| | | | | |

El adjudicatario proveerá, a petición del Ayuntamiento los servicios de líneas de voz y/o datos e Internet, con carácter ocasional, para atender eventos que se celebren en cualquier punto del municipio, durante la vigencia del evento.

El adjudicatario comunicará al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, mediante correo electrónico, el seguimiento de todas las incidencias que con motivo de cualquier deficiencia, modificación o alta se tramite, desde su apertura hasta su finalización.

5. FASE DE IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL Y DATOS.

El licitador detallará 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 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, etc.) para la integración de los distintos sistemas y los planes de numeración a implantar.

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 realizarán 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 realizará en horario de tarde/noche y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro.

El licitador pondrá a disposición del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre información periódica de la implantación.

El adjudicatario deberá proporcionar una ventanilla única que canalizará todas las gestiones comerciales (facturación y facilidades de control de gasto) y de administración del servicio.

El licitador ofrecerá los tiempos a los que se compromete para realizar todos los tramites que se solicitan en el pliego, y en caso de no cumplirlo, estará obligado en el abono según las condiciones como mínimo que indica el presente pliego.

Igualmente el adjudicatario deberá facilitar una ventanilla única que canalizará todas las gestiones relativas a cuestiones técnicas del servicio.

1.15. Servicios de Facturación.

El adjudicatario facilitará la información de la facturación con el nivel de detalle en formato electrónico y dotará al Ayuntamiento de herramientas web para poder realizar consultas, que deberán de detallarse en la respuesta técnica.

La información de la facturación deberá como mínimo tener los siguientes datos: número de línea (extensión), ubicación, número de llamadas, número de minutos, importe llamadas.

1.16. Gestión del Servicio.

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

Entre las posibles gestiones administrativas a solicitar se encuentran:

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

a) tramitaciones administrativas

- Alta administrativa de línea, previa autorización expresa del órgano municipal competente.
- Cambio de dirección de facturación.
- Cambio de datos bancarios.
- Cambio de número de teléfono.
- Validación administrativa de tarjeta SIM.
- Cambio de razón social.
- Cambio de cuenta del cliente.
- Migración.
- Suspensión/rehabilitación por robo o pérdida.
- Activación/rehabilitación por baja temporal.
- Asignación/anulación número de pedido de terminales.
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM.
- Asignación/anulación número de avería servicio postventa.
- Provisión de código de seguridad (PIN, PUK...).
- Mantenimiento de agrupaciones.
- Bajas de líneas.
- Correcciones de Bajas/Altas de líneas.
- Alta nueva sede de datos.
- Cambio de perfil en conexión de datos de una sede.

b) Activación/desactivación

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

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios básicos las siguientes:

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

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios avanzados los siguientes:

- Activación/Desactivación de doble línea en la misma SIM (personal/laboral).

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

- Altas/Bajas del servicio de facturación en soporte magnético.

c) Configuraciones de RPV

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

Se consideran tramitaciones de este tipo las siguientes:

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

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

En caso de no cumplir los niveles de servicio en cuanto a fija y móvil a los que se compromete en la oferta el licitador, se aplicarán los siguientes descuentos establecidos para compensaciones de incumplimientos de tiempos, teniendo en cuenta excesos en los tiempos de resolución de compromiso y en función de la severidad de la incidencia:

| Exceso sobre tiempos a los que se compromete el licitador | Severidad de la Incidencia | |
|---|--|--|
| | Incidencia Crítica | Incidencia Mayor |
| Más de 4 horas | 1% de descuento sobre la tarifa neta mensual de la factura de telefonía fijo y móvil. | 0,5% de descuento sobre la tarifa neta mensual de la factura de telefonía fijo y móvil. |
| Menos de 4 horas | 0,5% de descuento sobre la factura neta mensual de la factura de telefonía fijo y móvil. | 0,25% de descuento sobre la tarifa neta mensual de la factura de telefonía fijo y móvil. |

1.17. Asistencia técnica a usuarios y Plan de Garantía de Calidad.

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica 24 horas x 7 días a la semana para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio.

Con el objeto 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 a los que se comprometen. Entre estos parámetros se contarán como mínimo los siguientes:

- Disponibilidad del servicio en un 98 % 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.

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 Excmo. Ayuntamiento.

Se valorarán los parámetros de nivel de servicio, el nivel de detalle y el modelo de nivel de servicio presentado por el licitador.

1.18. Operación y mantenimiento del Servicio.

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 3 días laborales de antelación.

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

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

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

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

- a) **Mantenimiento predictivo.**
Comprende aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir.
- b) **Mantenimiento correctivo.**
Comprende el conjunto de acciones encaminadas a detectar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los

requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario. Se pretende garantizar el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

Detección y comunicación de la incidencia.

En el momento en que algún usuario de esta administración detecte alguna anomalía en el servicio lo comunicará al interlocutor del Ayuntamiento quien se pondrá en contacto con el Centro de Atención a Empresas del adjudicatario, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias.

Registro de la incidencia.

El Centro de Atención a Empresas, una vez reciba comunicación de una incidencia, le asignará un número 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 del adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas.

Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia y si el objeto de la misma hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta, cayese del lado del adjudicatario, éste o éstos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.

Comunicación de la resolución de la incidencia.

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

Cierre de la incidencia.

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

c) **Mantenimiento adaptativo.**

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

1.19. 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

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

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.

6. FORMACIÓN TÉCNICA.

La administración, configuración, instalación y gestión de todos los componentes de la Red Privada de Voz y datos del Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre, 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 Alhaurín de la Torre, de tal manera que puedan compartir/supervisar las tareas de administración del sistema.

7. CONCEPTOS PARA LA COMPARACIÓN DE LAS OFERTAS

El licitador se remitirá a la siguiente tabla para indicar sus lista de precios con idea de facilitar la comparación de las ofertas por parte de la mesa de contratación. Todos los precios serán indicados sin IVA y los descuentos deben de estar ya aplicados en los precios indicados en la tabla.

| TABLA DE REFERENCIA PARA SACAR EL PRECIO DE BAREMACIÓN | | | | |
|---|--|-------------|------------------|-------------|
| Concepto | Unidades- mes/Número de llamadas al mes/Número de SMS al mes | Minutos/mes | Coste Mensual | Coste anual |
| Movistar | 3753 | 7216,473286 | | |
| Llamadas a otros operadores móviles | 7120 | 13989,07256 | | |
| Llamadas internas | 19115 | 29925 | | |
| Llamadas a fijos | 10216 | 20961 | | |
| SMS INTERNOS | 960 | | | |
| SMS MOVISTAR | 748 | | | |
| SMS OTROS OPERADORES | 679 | | | |
| Cuotas Iphone | 11 | | | |
| Cuotas Tarifas Planas para Navegación desde Móvil | 1 | | | |
| Cuotas Mantenimiento Centralita con Operadora Automática | Se refiere a todo el sistema de centralita con Operadora Autotmática Incluida | | | |
| Cuotas Mantenimiento integral con reposición teléfonos físicos centralita | 180 unidades (terminales usuarios fijos) | | | |

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Cuotas Mantenimiento integral con reposición teléfonos móviles | 50 (terminales usuarios móviles) | | | |
| Cuotas por fax incluyendo 1.000 minutos de llamadas a fijos como mínimo | 10 | | | |
| Cuota Primario de Móvil | 1 | | | |
| Cuotas línea individual de teléfono fijo | 48 | | | |
| Cuotas por numeración RDSI | 3 | | | |
| Cuotas por Línea adicional acceso básico centralita RDSI | 4 | | | |
| Cuotas por Línea acceso básico individual RDSI | 3 | | | |
| Cuotas por DDI | 23 | | | |
| Cuota por servicio 092 | 1 | | | |
| Cuotas por identificación de llamada | 230 | | | |
| Costes de ampliaciones de Hardware | Todos los necesarios para el correcto funcionamiento | | | |
| Coste de cableado y repartidores para el perfecto funcionamiento | Todos los necesarios para el correcto funcionamiento | | | |
| Costes de migración y cambios de localización de empleados y sedes | Todos los necesarios para el correcto funcionamiento | | | |
| Costes de puesta en servicio: Instalación, replanteo, diseño de la solución, Pruebas, etc | Todos los necesarios para el correcto funcionamiento | | | |
| Costes de seguros del material suministrado por el proveedor | Material suministrado por el proveedor | | | |
| Cuotas por intervención de técnico por avería del sistema | Todas las solicitadas por el Ayuntamiento | | | |
| Cuotas por intervención del técnico a solicitud del Ayuntamiento | Todas las solicitadas por el Ayuntamiento | | | |
| Cuotas por formación del nuevo sistema | Siempre que el Ayuntamiento lo solicite | | | |
| Cuotas servicio ADSL solicitado en el pliego | Las solicitadas en el pliego | | | |
| Cuotas líneas analógicas del servicio ADSL solicitado en el pliego | Las solicitadas en el pliego | | | |
| Cuotas Router o Ips Fijas de las ADSL solicitadas en el pliego | Las solicitadas en el pliego | | | |
| Otras | Todos los necesarios | | | |

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

| | | | | |
|---|---------------------------------|--|--|--|
| cuotas/cargos/mantenimientos no recogidos en el pliego (detallar por cada tipo) | para el correcto funcionamiento | | | |
| TOTAL TODOS LOS CONCEPTOS | | | | |

8. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán contener al menos las siguientes informaciones:

Oferta Técnica:

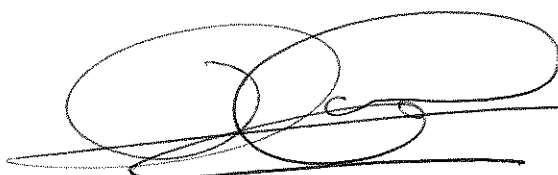
- Descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente Pliego de Prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios. Deberá indicar aspectos tales como topología de la red, equipamiento de comunicaciones ofertado, plan de implementación y operación, compromisos de calidad de servicio y metodología de gestión.
- Gestión de los servicios de telefonía fija, móvil y datos (plan de actuación, servicios de facturación, gestión del servicio, asistencia técnica, plan de garantía, mantenimiento del servicio, gestión comercial, etc).

Oferta Económica:

- Contendrá una descripción detallada de los precios netos unitarios, cuotas mensuales, cuotas de alta, y otros costes de los servicios ofertados a esta administración, según origen y destino de las llamadas. Se incluirán las tarifas con descuentos ya incluidos en la tabla de oferta, es decir precios netos sin IVA, en el caso de existir descuentos no incluidos en dicha tabla, no se tendrán en cuenta en la decisión de la mesa de contratación, y no se tendrán en cuenta en la adjudicación.

9. PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN

El presupuesto máximo de licitación para los servicios solicitados es de 84.000 €, sin IVA, por año.



DAVID GRANDA

DPTO. ZUFORNATICA