



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA, MOVIL, DATOS E
INTERNET, DE LOS CENTROS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN
ASTURIANA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS CON
DISCAPACIDADES Y/O DEPENDENCIAS, FASAD M.P.**

Expte.: SERV.02/2024

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: Fundación Asturiana de Atención y Protección a
Personas con Discapacidades y/o Dependencias Medio Propio (FASAD M.P)

INDICE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES	
1. Objeto del contrato	Pag 3
2. Duración del contrato	Pag 4
3. Ubicaciones recursos	Pag 4
4. División en lotes	Pag 5
5. Alcance del contrato	Pag 5
6. Lote 1: servicios de telefonía fija y comunicaciones móviles	Pag 6
7. Lote 2: Servicio de internet	Pag 25
1. Implantación e instalación de los servicios	Pag 28
2. Mantenimiento de los servicios	Pag 29
3. Plan de calidad	Pag 29

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto es establecer las condiciones técnicas que regirán el contrato para la prestación de servicios de Telefonía Fija, Móvil, Datos e Internet, a la Fundación FASAD M.P. tanto en su sede central como en todas sus dependencias, así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio.

Tomando como partida la situación actual de la Fundación, en el presente contrato se requiere la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyen los servicios de comunicaciones de voz y acceso a datos móviles e internet, garantizando su plena operatividad y funcionamiento durante la vigencia del contrato.

Se pretende volver a licitar los servicios actualmente en funcionamiento, manteniendo una topología de red similar a la actual, con los requisitos que se especifiquen en los diferentes lotes. Los adjudicatarios podrán suministrar los elementos que sean precisos, pudiendo utilizar los elementos propiedad de la Fundación dedicados a este servicio disponibles en la actualidad. Estos deberán ser actualizados en la medida que sea necesario para el cumplimiento de nuevas funcionalidades que se pudieran ofertar.

El proveedor del servicio deberá proporcionar, instalar, operar y mantener todo el equipamiento y elementos accesorios necesarios para la correcta prestación del servicio durante todo el período del contrato, corriendo por cuenta del adjudicatario todos los trabajos o suministros de configuración, renovación y actualización de sistemas o dispositivos que puedan resultar necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.

En la oferta estará incluido todo el equipamiento hardware, software, obra civil, canalizaciones, adecuación de salas, cableados en los centros de la Fundación, etc., necesario para el perfecto funcionamiento de la red con los actuales elementos de interconexión de la red de voz y datos (routers, centralitas, etc.) o incluyendo en la oferta, sin coste adicional, los elementos adicionales precisos o las ampliaciones, modificaciones o sustituciones de los existentes.

Durante el período de vigencia del contrato, y en base a razones tecnológicas o de conveniencia, podrán ser acordadas por ambas partes aquellas actuaciones que supongan una optimización y racionalización del servicio prestado, sin que pueda suponer en ningún caso la modificación objeto del presente pliego.

Cualquier tipo de obligación de permanencia, finalizará a la conclusión o resolución de este contrato.

Es responsabilidad del adjudicatario el mantenimiento de toda la documentación relativa al presente contrato (numeración, grupos de llamadas, desvíos, líneas, terminales, etc.). En cualquier momento y a petición de la Fundación, deberá facilitar cualquier tipo de información que le sea requerida.

2. DURACIÓN DEL CONTRATO

Una vez efectuada la adjudicación, la duración del contrato será de DOS AÑOS desde las 00:00 de la firma del contrato. Los contratos podrán ser objeto de una o varias prórrogas por período máximo de doce (12) meses. La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca con al menos dos (2) meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, conforme a lo previsto en el artículo 29 LCSP, sin que pueda producirse por el consentimiento tácito de las partes

En cualquier caso, llegado el vencimiento del contrato o de sus prórrogas, sin que haya concluido el procedimiento para una nueva adjudicación del servicio, el adjudicatario estará obligado a prolongar su contrato respetando sus condiciones hasta la finalización de dicho procedimiento, si así lo considera oportuno la Fundación FASAD M.P.

3. UBICACIONES RECURSOS

El ámbito de los distintos servicios a prestar corresponde a los servicios centrales y centros gestionados por la Fundación FASAD M.P detallados a continuación:

Recursos
Servicios Centrales Fundación FASAD M.P – C/ Ramón Prieto Bances nº 8 bj – 33011 Oviedo
Centro de Adultos La Arbolea – El Camin de los Colegios nº 778 – Meres (Tiñana) – 33199 Siero
Centro de Apoyo a la Integración de Villalegre – C/ Pedro Valdivia s/n - 33403 Villalegre - Avilés
Centro de Apoyo a la Integración de Arriendas – C/ El Barco nº 14 – 35540 Arriendas
Centro de Atención a la Dependencia de Candás – C/ Bernardo Alfageme nº 5 – 33430 Candás
Centro de Atención a la Dependencia de Navia – C/ Pedro Fernández Méndez nº 1 bj – 33710 Navia
Centro de Atención a la Dependencia de Turón – Barrio de la Felguera s/n – 33610 Turón
Centro de Día para Personas con Discapacidad de Riaño – Polígono de Riaño 1 – 33920 Riaño
Centro de día Pando y Alojamiento Tutelar Fundoma – C/ Monseñor O. A. Romero nº 5 – 33011 Oviedo
Centro La Magdalena – C/ Hmnos. Espolita nº 1 – 33402 Avilés
Unidad Residencial Cangas del Narcea Avda/ Alejandro Casona, 9, 33800 Cangas del Narcea (Asturias)

4. DIVISIÓN EN LOTES

Debido a la naturaleza de los servicios de telecomunicaciones a contratar por la Fundación FASAD M.P, se ha decidido dividir los mismos en 2 lotes, que son los siguientes:

- Lote 1: Servicio de Telefonía Fija y Comunicaciones Móviles
- Lote 2: Servicio de Internet

Los servicios de cada uno de los lotes serán facilitados por el adjudicatario correspondiente de forma que puedan ser integrados. Será preciso establecer las conexiones necesarias, en el ámbito privado, que garanticen un funcionamiento integral, por lo que cada licitador deberá asegurar la interoperabilidad de su oferta con el resto de los lotes de forma que se proporcionen las funcionalidades solicitadas con independencia del adjudicatario de cada lote. Las consecuencias más relevantes de la consideración de la red corporativa de la Fundación como una única red privada virtual integral son las siguientes:

- Las conexiones entre los diferentes servicios ofertados en los distintos lotes deben considerarse como uniones privadas incluidas en el marco del presente concurso.
- La contratación de estos servicios supone para el operador el dimensionamiento y la asignación de determinados recursos de red estos recursos estarán valorados globalmente en su proyecto en función de la capacidad dedicada y no por el tráfico de información soportado.

El adjudicatario de cada lote deberá estar en todo momento coordinado con los de los restantes lotes. Para ello, previo a la migración, deberán definirse por los adjudicatarios las políticas de actuación, direccionamientos, interconexión y cualquier tarea necesaria.

5. ALCANCE DEL CONTRATO

De acuerdo con el objeto del presente procedimiento, las ofertas de las empresas licitadoras deben contemplar todos los servicios profesionales, técnicos, logísticos y humanos, incluyendo todos los dispositivos, terminales, componentes hardware y software, actualizaciones, accesorios y licencias que sean necesarias para la instalación, despliegue, pruebas, homologación, puesta en marcha y documentación necesarias para la ejecución de los servicios de telecomunicaciones requeridos, así como las actuaciones técnicas necesarias para la conservación y mantenimiento de los servicios a lo largo de la duración del contrato, siempre conforme a los requisitos especificados en el presente documento.

Todos los sistemas requeridos se entregarán implantados, es decir, configurados, parametrizados y funcionando. Así mismo, deberán atender a los crecimientos, ampliaciones o cambios que se produzcan durante la prestación del servicio, debiendo garantizar el acceso a las nuevas tecnologías que se implanten después de la adjudicación

del concurso. Es de obligado cumplimiento incluir todos los costes que puedan tener la solución presentada.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a esta Fundación con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación, así como el posterior mantenimiento.

6. LOTE 1: SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y COMUNICACIONES MÓVILES

Este lote comprende el establecimiento de la red corporativa de comunicaciones para voz.

6.1. SITUACION ACTUAL TERMINALES NO SMARTPHONE

En la actualidad La Fundación dispone de una Centralita virtual en la red móvil donde están incluidos los terminales no smartphone y terminales smartphone.

Respecto a los terminales no smartphone, representan un total de 86 extensiones (todas ellas formadas por líneas móviles) repartidas entre los centros y vinculadas a un terminal, cada extensión cuenta con 300 minutos para llamar a fijos y móviles nacionales. De las 83 extensiones, 52 disponen de la función agentes centralita, pudiendo hacer transferencia de llamadas. Cada centro dispone de cabecera Grupo de Salto, que permite asociar funcionalidades de Grupo de Salto a una numeración de Cabecera además de la opción de fijos en el móvil, que permite recibir en el móvil las llamadas del terminal de sobremesa. También se cuenta con línea de fax tradicional en determinados centros.

A continuación, se detalla el desglose por centro.

Centro	Total Extensiones	Agentes centralita	Fijos en el móvil	Cabecera Grupo de Salto	Fax	Terminales de sobremesa	Terminales inalámbricos con base cargadora	Terminales inalámbricos con cable cargador
Servicios Centrales	29	15	2	1	1	29	0	0
Centro Adultos La Arboleya	30	15	2	1	2	17	8	5
CAD Candas	7	5	2	1	1	5	0	2
CAI Villalegre	5	5	2	1	1	3	2	0
CAD Navia	6	6	1	1	1	5	1	0
CAI Arriendas	0	0	0	0	0	0	0	0
CAD Turón	3	3	2	1	1	2	1	0
Fundoma/Centro Día Pando	2	2	2	1	1	1	1	0
Centro La Magdalena	1	1	0	1	0	1	0	0

Centro Día Riaño	0	0	0	0	0	0	0	0
Ud Residencial Cangas de Narcea	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	83	52	13	8	8	63	13	7

6.2. DESCRIPCIÓN REQUISITOS TÉCNICOS SOLICITADOS

A continuación, se detallan los servicios solicitados para los terminales no smartphone, considerándose como tales, terminales de sobremesa, con base cargadora y cable cargador, y los cuales deberán estar basados en la tecnología de red móvil.

Centro	Total Extensiones	Agentes centralita	Fijos en el móvil	Cabecera Grupo de Salto	Fax	Terminales de sobremesa	Terminales inalámbricos con base cargadora	Terminales inalámbricos con cable cargador
Servicios Centrales	45	15	2	1	1	45	0	0
Centro Adultos La Arbolea	33	15	2	1	2	17	11	5
CAD Candas	7	5	2	1	1	5	0	2
CAI Villalegre	5	5	2	1	1	3	2	0
CAD Navia	6	6	1	1	1	5	1	0
CAI Arriendas	2	2	2	1	0	1	1	0
CAD Turón	3	3	2	1	1	2	1	0
Fundoma/Centro Día Pando	2	2	2	1	1	1	1	0
Centro La Magdalena	2	1	1	1	0	2	0	0
Centro Día Riaño	1	1	1	1	0	1	0	0
Ud Residencial Cangas de Narcea	1	1	1	1	0	1	0	0
Total	107	56	18	11	8	83	17	7

Las extensiones (todas ellas formadas por líneas móviles) repartidas entre los centros y vinculadas a un terminal contarán cada una con 300 minutos para llamar a fijos y móviles nacionales. Estos terminales incorporarán tarjetas SIM manteniendo la numeración actual y estarán instalados en los servicios centrales y Centros de la Fundación.

El Servicio de Telefonía debe proporcionar conexión entre todos los usuarios pertenecientes a la red corporativa de la Fundación, con un único plan de numeración común a todos, así como proporcionar los recursos necesarios para canalizar el tráfico de voz hacia redes externas con el menor coste posible.

El adjudicatario deberá mantener o mejorar el actual funcionamiento de centralita virtual en la red móvil que dispone la Fundación FASAD M.P.

Las ofertas deberán comprender el suministro o provisión, instalación, configuración y mantenimiento de los diferentes elementos necesarios para obtener una solución final integrada de telefonía incluyendo la renovación de la totalidad de los terminales junto con cualquier otro elemento físico o lógico requerido para su total funcionamiento y uso final.

La tecnología propuesta por la empresa deberá permitir las siguientes funciones:

✓ **GRUPOS DE USUARIOS**

Dentro de la red de voz, podrán definirse grupos de usuarios en función de las necesidades que puedan ser planteadas y que puedan cambiar a lo largo de la ejecución del contrato.

- Grupos de Extensiones

Se entiende como grupo de extensiones o grupo de salto un conjunto de líneas que comparten un mismo número de cabecera, de manera que las llamadas realizadas al mismo pueden ser atendidas por cualquiera de estas líneas.

El servicio deberá permitir la gestión de llamadas realizadas al número de cabecera, de forma que puedan ser atendidas por diferentes agentes en función de los criterios de distribución de llamadas que puedan ser definidos. Estos algoritmos podrán decidir el orden de recepción de llamadas: secuencial, aleatorio, con prioridades, etc.

- Grupos de Captura

Se deberá permitir la agrupación de usuarios en grupos cerrados a fin de facilitar la gestión de llamadas entrantes, ofreciendo la posibilidad de contestar las llamadas dirigidas a terminales de otro miembro del mismo grupo que no puede descolgar su terminal en ese momento.

La captura de llamadas solo podrá realizarse entre usuarios pertenecientes al mismo grupo de captura.

✓ **ÁMBITO DE LLAMADA**

Todas y cada una de las líneas objeto del presente pliego podrán permitir a los/as usuarios/as de la Fundación FASAD M.P la realización y recepción de llamadas desde cualquier terminal, así como la recepción de llamadas realizadas por terminales en itinerancia, terminales pertenecientes a un operador nacional desplazado fuera de su ámbito territorial y la realización de llamadas en itinerancia siempre y cuando la Fundación FASAD M.P haya solicitado previa y explícitamente su activación.

A todos los efectos, las llamadas pueden ser clasificadas en:

- **Llamadas internas:** con destino a cualquier terminal, tanto fijos como móviles, perteneciente a la red privada de numeración, independientemente el punto de la geografía nacional en el que se encuentre dicho terminal.
- **Llamadas nacionales:** Con destino a cualquier número de teléfono fijo (local, provincial o nacional)
- **Llamadas a móviles:** con destino a cualquier número de teléfono móvil dentro del ámbito nacional, independientemente del operador al que esté asignado dicho número.
- **Llamadas internacionales:** con destino a cualquier número de teléfono, fijo o móvil, ubicado en el extranjero.
- **Números de tarificación adicional o especial:** con tarifas y facturación distintas a la estándar debido a que han sido diseñados para el abono directo de determinados servicios: 803, 806, 807, 901, 905 y 907, etc. Quedan excluidos de este listado los números gratuitos de emergencia (112), atención a casos de violencia doméstica (016) o los números de tarificación gratuita (900).

Las Llamadas internas entre teléfonos, tanto de fijo a fijo como de fijo a móvil, de la Fundación no supondrán coste alguno.

✓ PERMISOS

La solución propuesta deberá ofrecer la posibilidad de establecer diferentes autorizaciones o restricciones respecto a los servicios disponibles, tanto a uno como a varios usuarios o al total de la red corporativa.

Estas restricciones podrán ser definidas tanto en servicios relativos a llamadas como de acceso a datos o mensajería móvil. Así, a título enunciativo y no limitativo:

- Restricciones en acceso a ámbitos de llamada.
- Restricciones en acceso a números de tarificación adicional o especial.
- Restricciones en acceso a datos desde terminales de telefonía.
- Restricciones en acceso a servicios de mensajería móvil, tanto en envío como en la recepción.

La solución propuesta deberá ofrecer la funcionalidad de creación y mantenimiento de perfiles de permisos y restricciones en las llamadas, que incluirán listas blancas (número permitidos, en cualquier caso) y negras (números expresamente prohibidos).

Estos deben posibilitar el caracterizar la funcionalidad permitida o prohibida sobre llamadas entrantes y salientes en función de horarios y tipos de llamada.

Estos perfiles podrán asociarse a nivel global, a grupos de usuarios o a usuarios individuales, de manera que la funcionalidad definida en cada perfil sea aplicable a sus llamadas.

6.2.1. SERVICIOS QUE SE DEBERÁN OFERTAR

El adjudicatario garantizará, para todas las líneas, la existencia de los servicios que se enumeran a continuación sin coste alguno. De activarse por parte de la compañía suministradora sin petición expresa por parte de la Fundación FASAD M.P, serán objeto de penalización.

✓ IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS

El servicio de identificación de llamadas deberá permitir la visualización del número de teléfono del llamante siempre y cuando este lo autorice.

✓ LLAMADAS EN ESPERA

Este servicio deberá ofrecer la posibilidad de recibir un aviso, mediante señales acústicas y visuales, de nueva llamada, identificando al nuevo llamante, durante el transcurso de una conversación, debiendo permitir al usuario optar entre la retención o interrupción de la llamada actual para atender la nueva llamada o bien el rechazo de la nueva llamada entrante.

Este servicio podrá ser activado o desactivado a través del menú del propio terminal.

✓ AVISO DE LLAMADAS RECIBIDAS

El servicio suministrará información al usuario sobre las llamadas recibidas mientras el terminal haya estado comunicando, apagado o fuera de cobertura, o bien si las mismas no han podido ser atendidas.

Consistirá en un mensaje de texto con el detalle de las llamadas perdidas existentes, que contendrá la identificación del número llamante, así como la fecha y hora de la llamada.

Este servicio podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal.

✓ RESTRICCIÓN DE IDENTIDAD DE USUARIO LLAMANTE

Este servicio permitirá la ocultación, a voluntad del usuario, de los datos identificativos propios (número de teléfono llamante), de forma que no puedan ser visualizados en la pantalla del terminal receptor de sus llamadas.

Podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal, y podrá ser configurado para que afecte a todas las llamadas realizadas, o bien a una llamada concreta.

Como medida general, no debe aparecer el número de la extensión sino el número público de la centralita como dato identificativo del usuario llamante a cualquier usuario ajeno a la Fundación FASAD M.P.

✓ **DESVÍO DE LLAMADAS (USUARIO)**

El servicio permitirá el desvío, con carácter automático a un número previamente especificado, de las llamadas dirigidas a los terminales de los usuarios en función del estado en que se encuentre dicho terminal o a voluntad del usuario.

Podrá realizarse desvío de llamadas en el caso de que el usuario no conteste al teléfono, este comunique o bien este apagado o fuera de cobertura.

Este servicio podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal.

✓ **RETENCIÓN DE LLAMADA**

Este servicio permitirá la retención de una llamada activa para poder iniciar o atender otra llamada diferente. Deberá permitir el pase de una llamada a otra sin perder el vínculo de comunicación con ambos interlocutores.

✓ **CONTESTADOR AUTOMÁTICO**

Este servicio permitirá la atención de llamadas, aunque no puedan ser atendidas personalmente cuando se producen.

Deberá ofrecer al usuario llamante la posibilidad de dejar un mensaje, mediante un sistema de bienvenida personalizable por el usuario de la entidad.

La existencia de nuevos mensajes en el buzón de voz deberá ser puesta en conocimiento del usuario de la entidad mediante el envío de un mensaje corto a su terminal con indicación del número de mensaje guardado.

Las llamadas recibidas deberán ser almacenadas por el proveedor del servicio, ofreciéndose las adecuadas medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad de las llamadas mediante un código personal de acceso al servicio.

Este servicio podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal. Por defecto, estará desactivada en todos los terminales.

✓ **MULTICONFERENCIA**

Este servicio permitirá el establecimiento de una conversación simultánea con varios interlocutores, independientemente de que pertenezcan o no a la red privada, así como de su ubicación física.

✓ **AVISO DE DISPONIBILIDAD**

Este servicio deberá suministrar información, a través de un mensaje corto, sobre el momento en el que el terminal de la Fundación FASAD M.P al que se llamó estaba



ocupado, apagado o fuera de cobertura y pasa a estar disponible para recibir nuevas llamadas.

Este servicio por defecto estará desactivado en todos los terminales durante la vida del contrato, salvo petición expresa de activación por parte de la Fundación FASAD M.P.

✓ **TRANSFERENCIA DE LAMADAS**

El servicio de transferencia de llamadas deberá permitir, de forma asistida o no asistida, enviar una llamada interna o externa a otro terminal.

✓ **LIMITES DE CONSUMO**

El adjudicatario deberá permitir establecer un coste máximo por línea, de tal forma que por parte de la Fundación FASAD M.P se pueda fijar un límite de gasto para evitar costes inesperados en la factura mensual.

✓ **OTROS SERVICIOS**

En función de los cambios tecnológicos y de futuras necesidades podrían incorporarse nuevos servicios asociados a la telefonía a lo largo de la ejecución del contrato.

6.2.2. SERVICIO DE FAX TRADICIONAL

El adjudicatario deberá proveer una solución que permita el envío y recepción de faxes. Se deberá mantener los números actuales y dar de alta o baja líneas en caso de ser necesario.

6.2.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS TERMINALES NO SMARTPHONE

El adjudicatario quedará obligado a facilitar a sus expensas, como parte de la prestación del servicio, los terminales de voz y dispositivos de conexión a la red necesarios para el correcto funcionamiento del sistema. Esta obligación se extiende a renovar totalmente el parque de terminales de la Fundación FASAD M.P debiendo tenerse en cuenta para la elaboración de la oferta.

A estos efectos, el licitador ofrecerá varios modelos por cada tipo de terminal y de dispositivo, con arreglo a las especificaciones técnicas detalladas más adelante.

Los terminales mostrados serán indicativos de los modelos más representativos de cada gama, dentro del catálogo del adjudicatario, pudiendo la Fundación FASAD M.P. proponer otros modelos dentro de las mismas gamas por preferencia de fabricante o tecnología.

Puesto que el mercado de terminales cambia de forma continuada, es previsible la modificación del catálogo del adjudicatario durante el periodo de prestación del servicio.

Dicho catálogo será facilitado a la Fundación FASAD M.P. cada vez que sea modificado y deberá ser renovado al menos cada doce meses.

Junto con la oferta se deberá incluir una descripción detallada de las características de los terminales.

Los terminales se diferenciarán en tres tipos según las necesidades de la Fundación y que se detallan a continuación:

A. Terminales de sobremesa

Todos los terminales deben ofrecer las siguientes características:

- Pantalla de 3" o superior
- Redes 2G,3G y 4G
- Auricular conectado por cable a una base
- Sistema de alimentación interno (batería), que mantendrá la alimentación del dispositivo en caso de ausencia de suministro eléctrico.
- Agenda de contactos.
- Capacidad de envío y recepción de SMS.
- Ranura para tarjeta SIM
- Pantalla alfanumérica para identificar llamadas entrantes
- Teclas para marcación rápida
- Conexión Bluetooth 4.2
- Conector para el uso de auriculares
- Opción manos libres
- Botón de rellamada
- Cancelador de ruido para voz nítida
- Capacidad de uso de todos los servicios descritos en el punto 5 del presente pliego (identificación de llamadas, llamada en espera, aviso de llamadas recibidas, etc.)

B. Terminales inalámbricos con base cargadora

Todos los terminales deben ofrecer las siguientes características:

- Pantalla de 2" o superior
- Batería de 1530 mAh o superior
- Auricular no conectado a la base cargadora
- Sistema de alimentación interno (batería), que mantendrá la alimentación del dispositivo en caso de ausencia de suministro eléctrico.
- Agenda de contactos.
- Capacidad de envío y recepción de SMS.
- Ranura para tarjeta SIM
- Conexión Bluetooth
- Opción manos libres
- Botón de rellamada
- Transferencia de llamadas

- Cancelador de ruido para voz nítida

C. Terminales inalámbricos sin base cargadora

Todos los terminales deben ofrecer las siguientes características.

- RAM de 512 Mb o superior
- Pantalla de 2" o superior
- Batería de 1530 mAh o superior
- Bluetooth 4.1 o superior
- Agenda de contactos
- Capacidad de envío y recepción de SMS.
- Ranura para tarjeta SIM
- Opción manos libres
- Botón de rellamada
- Transferencia de llamadas
- Cancelador de ruido para voz nítida

Todos los terminales serán suministrados con cargador y cable de carga.

6.2.4. REPOSICIÓN DE TERMINALES NO SMARTPHONE Y ASISTENCIA TÉCNICA

En el caso de la reposición de terminales, el adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para poner a disposición de la Fundación FASAD M.P en el menor tiempo posible los terminales que sean precisados bien por avería u otra causa. Por lo que el licitador ofrecerá un servicio de garantía extendida y mantenimiento a todo riesgo (bien por reparación o sustitución) de los terminales y todo el equipamiento y componentes durante la vigencia del contrato. Este servicio debe hacer posible que la Fundación cuente con un parque de terminales móviles plenamente operativos, actualizados y capacitados para la utilización de los servicios de forma permanente. Esto incluye la dotación y renovación de los terminales a petición y en el momento que la Fundación lo estime necesario por las necesidades del servicio.

Asimismo, el licitador dispondrá, en sus propias instalaciones, de un stock de dispositivos en cesión con la finalidad de proporcionar de forma inmediata un dispositivo de sustitución durante el tiempo de reparación.

6.3. SITUACION ACTUAL SERVICIOS DE TELEFONÍA PARA TERMINALES SMARTPHONE

En la actualidad la Fundación FASAD M.P cuenta con 29 terminales móviles Smartphone además de 5 líneas de ascensor y 5 líneas de alarma. Las líneas de los terminales móviles se encuentran dentro del grupo de red de los usuarios de terminales fijos, por lo que cuentan con marcación abreviada.

Las tarifas que disponen las líneas móviles son de llamadas ilimitadas junto con un bono de gigas.

6.3.1. DESCRIPCIÓN REQUISITOS TÉCNICOS SOLICITADOS

Tomando como base la situación actual que se ha descrito anteriormente, el objeto de este lote es establecer la prestación de los servicios de comunicaciones móviles comprendiendo tanto los servicios de voz como de datos en movilidad descritos en el apartado anterior para los siguientes terminales y líneas:

Centro	Terminales móviles gama alta	Terminales móviles gama media	Líneas ascensor	líneas Alarmas
Servicios Centrales	4	3	0	1
Centro Adultos La Arboleya	0	4	1	
CAD Candas	0	1	1	1
CAI Villalegre	0	1	1	1
CAD Navia	0	1	0	1
CAI Arriondas	0	1	0	1
CAD Turón	0	2	2	
Fundoma/Centro Día Pando	0	2	0	
Centro La Magdalena	0	1	0	
Centro Día Riaño	0	1	0	
Ud Residencial Cangas de Narcea	0	2	0	
Total	4	19	5	5

Para las 23 líneas móviles vinculadas a un terminal, el cual deberá ser 5G, se solicita una tarifa infinita de voz y datos sin limitación de ancho de banda en la navegación y con tráfico internacional de voz por línea.

Para las 5 líneas de ascensor y 5 de alarmas únicamente se solicita tarifa de llamadas.

Estos servicios deberán disponer de las máximas funcionalidades que permitan las tecnologías actuales y deberán constituir, en la medida de lo posible, una prolongación móvil de los servicios fijos, tanto en lo que se refiere a numeración como a funcionalidades.

Por todo ello, se requiere la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan los servicios de comunicaciones móviles que se solicitan, garantizando su plena operatividad durante todo el período de vigencia del contrato.

El servicio deberá estar soportado por tecnología que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo responsabilidad del adjudicatario del servicio definir la arquitectura de la red que soportará dicho servicio.

El adjudicatario proporcionará bajo demanda a un coste fijo estipulado nuevas líneas móviles y terminales smartphone asociados de tal forma que se permita a la Fundación el crecimiento orgánico de la telefonía móvil según las necesidades del servicio.

La tecnología propuesta por la empresa deberá permitir las siguientes funciones:

✓ **ÁMBITO DE LLAMADA**

Todas y cada una de las líneas objeto del presente pliego podrán permitir a los/as usuarios/as de la Fundación FASAD M.P la realización y recepción de llamadas desde cualquier terminal, así como la recepción de llamadas realizadas por terminales en itinerancia, terminales pertenecientes a un operador nacional desplazado fuera de su ámbito territorial y la realización de llamadas en itinerancia siempre y cuando la Fundación FASAD M.P haya solicitado previa y explícitamente su activación.

A todos los efectos, las llamadas pueden ser clasificadas en:

- **Llamadas internas:** con destino a cualquier terminal, tanto fijos como móviles, perteneciente a la red privada de numeración, independientemente el punto de la geografía nacional en el que se encuentre dicho terminal.
- **Llamadas nacionales:** Con destino a cualquier número de teléfono fijo (local, provincial o nacional)
- **Llamadas a móviles:** con destino a cualquier número de teléfono móvil dentro del ámbito nacional, independientemente del operador al que esté asignado dicho número.
- **Llamadas internacionales:** con destino a cualquier número de teléfono, fijo o móvil, ubicado en el extranjero.
- **Números de tarificación adicional o especial:** con tarifas y facturación distintas a la estándar debido a que han sido diseñados para el abono directo de determinados servicios: 803, 806, 807, 901, 905 y 907, etc. Quedan excluidos de este listado los números gratuitos de emergencia (112), atención a casos de violencia doméstica (016) o los números de tarificación gratuita (900).

Las Llamadas internas entre teléfonos, tanto de fijo a fijo como de fijo a móvil, de la Fundación no supondrán coste alguno.

✓ **PERMISOS**

La solución propuesta deberá ofrecer la posibilidad de establecer diferentes autorizaciones o restricciones respecto a los servicios disponibles, tanto a uno como a varios usuarios o al total de la red corporativa.

Estas restricciones podrán ser definidas tanto en servicios relativos a llamadas como de acceso a datos o mensajería móvil. Así, a título enunciativo y no limitativo:

- Restricciones en acceso a ámbitos de llamada.

- Restricciones en acceso a números de tarificación adicional o especial.
- Restricciones en acceso a datos desde terminales de telefonía.
- Restricciones en acceso a servicios de mensajería móvil, tanto en envío como en la recepción.

La solución propuesta deberá ofrecer la funcionalidad de creación y mantenimiento de perfiles de permisos y restricciones en las llamadas, que incluirán listas blancas (número permitidos, en cualquier caso) y negras (números expresamente prohibidos).

Estos deben posibilitar el caracterizar la funcionalidad permitida o prohibida sobre llamadas entrantes y salientes en función de horarios y tipos de llamada.

Estos perfiles podrán asociarse a nivel global, a grupos de usuarios o a usuarios individuales, de manera que la funcionalidad definida en cada perfil sea aplicable a sus llamadas.

6.3.2. SERVICIOS QUE SE DEBERÁN OFERTAR

El adjudicatario garantizará, para todas las líneas, la existencia de los servicios que se enumeran a continuación sin coste alguno. De activarse por parte de la compañía suministradora sin petición expresa por parte de la Fundación FASAD M.P, serán objeto de penalización.

✓ IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS

El servicio de identificación de llamadas deberá permitir la visualización del número de teléfono del llamante siempre y cuando este lo autorice.

✓ LLAMADAS EN ESPERA

Este servicio deberá ofrecer la posibilidad de recibir un aviso, mediante señales acústicas y visuales, de nueva llamada, identificando al nuevo llamante, durante el transcurso de una conversación, debiendo permitir al usuario optar entre la retención o interrupción de la llamada actual para atender la nueva llamada o bien el rechazo de la nueva llamada entrante.

Este servicio podrá ser activado o desactivado a través del menú del propio terminal.

✓ AVISO DE LLAMADAS RECIBIDAS

El servicio suministrará información al usuario sobre las llamadas recibidas mientras el terminal haya estado comunicando, apagado o fuera de cobertura, o bien si las mismas no han podido ser atendidas.

Consistirá en un mensaje de texto con el detalle de las llamadas perdidas existentes, que contendrá la identificación del número llamante, así como la fecha y hora de la llamada.

Este servicio podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal.

✓ **RESTRICCIÓN DE IDENTIDAD DE USUARIO LLAMANTE**

Este servicio permitirá la ocultación, a voluntad del usuario, de los datos identificativos propios (número de teléfono llamante), de forma que no puedan ser visualizados en la pantalla del terminal receptor de sus llamadas.

Podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal, y podrá ser configurado para que afecte a todas las llamadas realizadas, o bien a una llamada concreta.

Como medida general, no debe aparecer el número de la extensión sino el número público de la centralita como dato identificativo del usuario llamante a cualquier usuario ajeno a la Fundación FASAD M.P.

✓ **DESVÍO DE LLAMADAS (USUARIO)**

El servicio permitirá el desvío, con carácter automático a un número previamente especificado, de las llamadas dirigidas a los terminales de los usuarios en función del estado en que se encuentre dicho terminal o a voluntad del usuario.

Podrá realizarse desvío de llamadas en el caso de que el usuario no conteste al teléfono, este comunique o bien este apagado o fuera de cobertura.

Este servicio podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal.

✓ **RETENCIÓN DE LLAMADA**

Este servicio permitirá la retención de una llamada activa para poder iniciar o atender otra llamada diferente. Deberá permitir el pase de una llamada a otra sin perder el vínculo de comunicación con ambos interlocutores.

✓ **CONTESTADOR AUTOMÁTICO**

Este servicio permitirá la atención de llamadas, aunque no puedan ser atendidas personalmente cuando se producen.

Deberá ofrecer al usuario llamante la posibilidad de dejar un mensaje, mediante un sistema de bienvenida personalizable por el usuario de la entidad.

La existencia de nuevos mensajes en el buzón de voz deberá ser puesta en conocimiento del usuario de la entidad mediante el envío de un mensaje corto a su terminal con indicación del número de mensaje guardado.

Las llamadas recibidas deberán ser almacenadas por el proveedor del servicio, ofreciéndose las adecuadas medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad de las llamadas mediante un código personal de acceso al servicio.

Este servicio podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal. Por defecto, estará desactivada en todos los terminales.

✓ **MULTICONFERENCIA**

Este servicio permitirá el establecimiento de una conversación simultánea con varios interlocutores, independientemente de que pertenezcan o no a la red privada, así como de su ubicación física.

✓ **AVISO DE DISPONIBILIDAD**

Este servicio deberá suministrar información, a través de un mensaje corto, sobre el momento en el que el terminal de la Fundación FASAD M.P al que se llamó estaba ocupado, apagado o fuera de cobertura y pasa a estar disponible para recibir nuevas llamadas.

Este servicio por defecto estará desactivado en todos los terminales durante la vida del contrato, salvo petición expresa de activación por parte de la Fundación FASAD M.P.

✓ **TRANSFERENCIA DE LAMADAS**

El servicio de transferencia de llamadas deberá permitir, de forma asistida o no asistida, enviar una llamada interna o externa a otro terminal.

✓ **LIMITES DE CONSUMO**

El adjudicatario deberá permitir establecer un coste máximo por línea, de tal forma que por parte de la Fundación FASAD M.P se pueda fijar un límite de gasto para evitar costes inesperados en la factura mensual.

✓ **OTROS SERVICIOS**

En función de los cambios tecnológicos y de futuras necesidades podrían incorporarse nuevos servicios asociados a la telefonía a lo largo de la ejecución del contrato.

6.3.3. SERVICIO DE MENSAJERÍA CORTA (SMS y MMS)

Dentro del precio el adjudicatario garantizará para todas las líneas de comunicaciones de voz la existencia del presente servicio.

El servicio de mensajes cortos permitirá el envío y recepción tanto de mensajes cortos de texto (SMS) como de mensajes multimedia (MMS) desde el terminal móvil de un usuario de la entidad a cualquier otro terminal de la red corporativa o ajeno a ella.

Los mensajes recibidos se visualizarán en la pantalla de los terminales, debiendo quedar constancia y registro de la recepción y emisión de los mismos.

Al igual que en el caso de los servicios de voz, podrán ser definidos perfiles específicos de restricción, aplicables a usuarios individuales, grupos de usuarios o al conjunto total de los terminales.

6.3.4. SERVICIOS DE ACCESO A DATOS MÓVILES

Se deberá ofrecer una tarifa infinita de voz y datos sin limitación de ancho de banda en la navegación y con tráfico internacional de voz por línea para las líneas de los 23 terminales móviles Smartphone. En función de las necesidades marcadas por la Fundación FASAD M.P, se podrá proveer en los terminales de voz que se especifiquen los servicios de transmisión de datos precisos para permitir el acceso a internet desde dichos terminales.

El número de accesos a datos desde terminales puede experimentar variaciones (altas y bajas) durante la vigencia del contrato, debiéndose garantizar por el adjudicatario la capacidad y disponibilidad de terminales adecuados.

El acceso a la red deberá estar basado principalmente en tecnología de última generación, debiendo presentar continuidad en la evolución que sobre esta se produzca. Si, por causa de un cambio tecnológico, fuese preciso actualizar el parque de terminales, dicha actualización será por cuenta del adjudicatario, no pudiendo acarrear costes adicionales a la Fundación FASAD M.P.

El uso de los servicios de acceso a datos desde terminales móviles deberá estar sujeto, de forma obligatoria, a una cuota mensual fija o tarifa plana de datos.

Lo recogido en este apartado está incluido en el precio del contrato, lo cual debe ser tenido en cuenta por el licitador a la hora de presentar su oferta.

6.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS TERMINALES SMARTPHONE

✓ CONDICIONES GENERALES

El adjudicatario quedará obligado a facilitar a sus expensas, como parte de la prestación del servicio todos los terminales solicitados. Esta obligación se extiende a renovar totalmente los terminales de la Fundación FASAD M.P debiendo tenerse en cuenta para la elaboración de la oferta.

A estos efectos, el licitador ofrecerá varios modelos por cada tipo de terminal y de dispositivo, con arreglo a las especificaciones técnicas detalladas más adelante.

Los terminales mostrados serán indicativos de los modelos más representativos de cada gama, dentro del catálogo del adjudicatario, pudiendo la Fundación FASAD M.P. proponer otros modelos dentro de las mismas gamas por preferencia de fabricante o tecnología.

Puesto que el mercado de terminales cambia de forma continuada, es previsible la modificación del catálogo del adjudicatario durante el periodo de prestación del servicio. Dicho catálogo será facilitado a la Fundación FASAD M.P. cada vez que sea modificado y deberá ser renovado al menos cada doce meses.

Estos terminales serán siempre compatibles con coberturas 4G y/o 5G, comprometiéndose al mantenimiento de existencias de los mismos terminales (o terminales de características similares o superiores) durante el periodo de duración el contrato.

Junto con la oferta se deberá incluir una descripción detallada de las características de los terminales.

Se establece la siguiente tipología de terminales móviles:

A. Terminales móviles de gama alta:

Deberán ser dispositivos de reciente aparición en el mercado, dotados con cargador, cable de conexión correspondiente, funda transparente de protección y con las siguientes características:

- ✓ Sistema operativo One UI 5.1 basado en Android 13
- ✓ Pantalla: AMOLED de 6,4 pulgadas, con resolución FullHD+ de 1.080 x 2.340p y 120 Hz de tasa de refresco.
- ✓ Procesador: Octa-Core y velocidad CPU 2.4GHz, 2GHz
- ✓ Memoria: 8GB RAM / 256GB Almacenamiento, almacenamiento disponible 219 GB, soporte almacenamiento externo MicroSD (hasta 1TB)
- ✓ Cámaras traseras: 50.0 MP + 12.0 MP + 5.0 MP
- ✓ Cámara frontal: 32 megapíxeles
- ✓ Dual-SIM
- ✓ Batería: 5.000 mAh con carga rápida
- ✓ Conectividad: 5G, WiFi 802.11 a/b/g/n/ac/ax, Bluetooth 5.3, GPS, Glonass, Beidou, Galileo, QZSS, USB-C (USB 2.0)

Estos terminales estarán asociados a la contratación de, al menos una tarifa plana o bonos de llamadas más un bono de datos.

No se deberán ofertar terminales de la marca Huawei por falta de las GAPPS.

Para cada una de las gamas, los licitadores presentarán en su oferta de contratos basados en 5 modelos de terminales móviles, detallando las características completas de dichos terminales (marca, modelo, memoria, etc.).

Dentro de estas gamas, los licitadores deben incluir terminales provistos de Dual-SIM con tipo de SIM Nano-SIM.

La Fundación FASAD M.P. tendrá la capacidad de seleccionar, dentro del catálogo de terminales concretos que desee tener disponibles y que sean de características o funcionalidades similares.

B. Terminales móviles de gama media:

Deberán ser dispositivos de reciente aparición en el mercado, dotados con cargador, cable de conexión correspondiente, funda transparente de protección y con las siguientes características:

- ✓ Sistema operativo One UI 5.1 basado en Android 13 o superior.
- ✓ Pantalla: AMOLED de 6,4 pulgadas, Resolución FHD+, Tasa de refresco de 120 Hz
- ✓ Procesador: Velocidad CPU 2.2GHz, 1.8GHz, tipo CPU Octa-Core
- ✓ Memoria: 4GB RAM / 128 GB Almacenamiento
- ✓ Cámaras traseras: 50.0 MP + 5.0 MP + 2.0 MP + 2.0 MP
- ✓ Cámara frontal: 8 MP
- ✓ Batería: 5.000 mAh
- ✓ Conectividad: 5G, WiFi 802.11 a/b/g/n/ac/ax, Bluetooth 5.3 / GPS / NFC

Estos terminales estarán asociados a la contratación de, al menos una tarifa plana o bonos de llamadas más un bono de datos.

No se deberán ofertar terminales de la marca Huawei por falta de las GAPS.

Para cada una de las gamas, los licitadores presentarán en su oferta de contratos basados en 5 modelos de terminales móviles, detallando las características completas de dichos terminales (marca, modelo, memoria, etc.).

Dentro de estas gamas, los licitadores deben incluir terminales provistos de Dual-SIM con tipo de SIM Nano-SIM.

La Fundación FASAD M.P. tendrá la capacidad de seleccionar, dentro del catálogo de terminales concretos que desee tener disponibles y que sean de características o funcionalidades similares.

Cada 6 meses se revisarán los modelos para las diferentes gamas de terminales. Se mantendrán los mismos fabricantes de los modelos originales para cada tipología salvo que justificadamente y de común acuerdo con el organismo adherido contratante, se sustituya algún fabricante por otro equiparable. Los nuevos modelos habrán salido al mercado en España durante los últimos 12 meses anteriores, salvo que en dicho periodo el fabricante no haya renovado los terminales de su gama de productos, en cuyo caso, se ofertará el terminal más moderno o, si lo solicita la Fundación FASAD M.P., el ofertado por otro fabricante que sí haya renovado la gama.

Debido a causas organizativas o de adaptación a nuevas tecnologías, la Fundación FASAD M.P. podrá solicitar el cambio o variación tanto en el número de terminales asignados a cada gama como en las características de los mismos.

El adjudicatario del servicio será responsable de la recogida de aquellos terminales que no vayan a ser utilizados, según determine la Fundación FASAD M.P, de acuerdo con la legislación vigente en materia de recogida de residuos de material informático.

El adjudicatario suministrará un nuevo terminal por cada línea contratada, con arreglo a la tipología que se indica posteriormente, al comienzo de la prestación del servicio.

El adjudicatario proporcionará tarjetas SIM para todas las líneas móviles que se incluyen en el ámbito del contrato y la sustitución de éstas por extravío, robo o avería no tendrá ningún coste para la Fundación FASAD M.P.

1.1.1. REPOSICIÓN DE TERMINALES SMARTPHONE Y SERVICIOS POST ENTREGA

Será requisito indispensable que los equipos se encuentren cubiertos por la garantía mínima establecida por la legislación vigente. Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto durante el periodo de garantía, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios. Cuando el fabricante no proporcione el servicio de dicha garantía directamente a la Fundación como cliente final, será la empresa adjudicataria la que deberá asumirlo, ya sea por sus propios medios o como intermediario con el fabricante. Debiéndose garantizar un tiempo de respuesta acorde a la criticidad de las averías, no siendo asumible más de 48h horas en averías graves o críticas.

El servicio post entrega contará con asistencia técnica para la reparación de averías y soporte a trabajadores de la Fundación FASAD M.P sobre la configuración de terminales.

6.4.1. SISTEMA DE ALARMA Y ASCENSOR

El licitador deberá ofertar una solución para ofrecer el acceso a la red de voz de sistemas de alarma y ascensor existentes en los diferentes Centros de la Fundación FASAD M.P.

La solución dependerá tanto de la tecnología utilizada por el sistema como por la cobertura o disponibilidad de conexiones en el edificio, pudiendo ser aplicada bien por la red de telefonía móvil o bien por línea analógica terrestre convencional, debiendo cumplir con la normativa vigente en todo momento.

6.5. PORTABILIDAD

En el caso de que la empresa adjudicataria del presente concurso resulte ser un operador distinto del actual, esta deberá realizar la portabilidad, sin coste adicional, de la totalidad de las líneas que posee la Fundación FASAD M.P, manteniendo la numeración abreviada actual y posibilitará el establecimiento de comunicaciones internas móvil-

móvil, móvil-fijo y fijo-móvil haciendo uso de la marcación abreviada definida en dicho plan.

En todo caso se coordinará el plan de numeración entre los adjudicatarios de los lotes 1 y 2 bajo las directrices de la Fundación.

El licitador deberá respetar las siguientes directrices al proponer el plan privado de numeración:

- Un teléfono fijo o móvil de la red privada virtual debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la red privada virtual a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta será, si es posible, de un máximo de 4 cifras.
- La red del adjudicatario identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura en el territorio nacional.

El adjudicatario deberá garantizar la conservación de todos los números públicos que estén actualmente en uso por parte de la Fundación FASAD M.P, asumiendo él mismo todos los costes de la actuación. Estas bajas tendrán la correspondiente disminución de la factura mensual de servicios desde el momento de la baja efectiva.

El adjudicatario se encargará dar de baja o conservar, previa confirmación de la Fundación FASAD M.P, algún número que por cualquier motivo no se estuviera utilizando.

El adjudicatario asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición de la Fundación FASAD M.P el servicio de portabilidad de número telefónico, tanto hacía, como desde otro operador con las condiciones previstas por la Ley.

El adjudicatario podrá detallar un plan de optimización y racionalización de líneas respecto de la situación actualmente existente sin que, en ningún caso, el servicio pueda verse perjudicado.

A lo largo de la ejecución de este contrato la lista de números podrá sufrir altas o bajas.

Igualmente, el adjudicatario se compromete, una vez finalizado el contrato, a facilitar la portabilidad a la nueva empresa adjudicataria

6.6. COBERTURA

El licitador suministrará su mapa de cobertura detallando la capacidad y la calidad de cobertura de las diferentes señales (GSM, GPRS, UTMS, 3G, 4G, 5G, etc.) para garantizar la disponibilidad del servicio en todos los centros gestionados por la Fundación y la población donde se encuentren dichos centros.

6.7. CALIDAD DEL SERVICIO

El servicio demandado deberá estar operativo en forma continua 24 horas x 7 días semana. Garantizando una disponibilidad anual de la red corporativa que evite cualquier tipo de fallos e incidencias en la red.

6.8. PLAN TÉCNICO DE IMPLANTACIÓN

El oferente presentará junto con la oferta económica de cada lote un Plan Técnico de Implantación, que deberá contener la configuración del sistema soporte del servicio y las especificaciones técnicas básicas de todos los elementos que lo componen, de modo que cumplan las especificaciones técnicas descritas en el presente pliego.

En el mismo plan se deberá incluir un plan de actuación para la implantación y puesta en marcha de las infraestructuras ofertadas en cada lote, incluyendo una previsión de calendario, que debe llevarse a cabo de modo que el servicio global de la Fundación no se vea afectado en las diferentes dependencias conforme se vaya poniendo en marcha la nueva infraestructura.

Además, para el desarrollo de los trabajos de puesta en marcha, el adjudicatario deberá designar un responsable del proyecto que actuará como interlocutor único con la Fundación, a fin de supervisar el proceso de implantación de los servicios objeto del lote.

El Plan de Implantación incluye la elaboración de un programa de trabajo y su planificación temporal, para la instalación, prueba y puesta a punto del servicio en cada una de las sedes.

Dicho plan incluirá:

- Plazos de ejecución, para la fase de implantación.
- Planificación de la fase de implantación por sede.
- Programa de trabajo para cada una de las sedes, indicando las actividades y tareas.

7. LOTE 2: SERVICIOS DE INTERNET

7.1. SITUACION ACTUAL

En la actualidad La Fundación FASAD M.P. dispone de diferentes tecnologías para la red de datos y acceso a Internet. Se trata de accesos independientes para cada instalación y con velocidades diferentes en función de la tecnología empleada y factores intrínsecos a las mismas. Se detalla a continuación la situación de cada centro.

Centro	Tecnología de red
Servicios Centrales	FTTH a 1GB Propia + 1 IP Fija
Centro Adultos La Arboleya	Fibra FTTH 100/100Mbps Fibra FTTH 100/100Mbps Fibra FTTH 600/600Mbps
CAD Candas	Conexión ADSL hasta 20Mbps
CAI Villalegre	Fibra FTTH 100/100Mbps
CAD Navia	Conexión ADSL hasta 20Mbps
CAI Arriondas	Router inalámbrico con tarjeta SIM 4G
CAD Turón	Conexión ADSL hasta 20Mbps
Fundoma/Centro Día Pando	Fibra FTTH 600/600Mbps
Centro La Magdalena	-
Centro Día Riaño	-
Ud Residencial Cangas de Narcea	-

7.2. DESCRIPCIÓN REQUISITOS TÉCNICOS SOLICITADOS

La configuración de red propuesta por el licitador deberá estar basada, preferentemente sobre conexión de fibra óptica, pero en el caso de no sea posible ofrecer dicha configuración, la Fundación FASAD M.P. podrá aceptar soluciones tecnológicas diferentes siempre que se garantice como mínimo los servicios actualmente existentes u ofrezca una mejora en el nivel actual de servicio y sin que, en ningún caso, su implantación o mantenimiento pueda suponer coste adicional al propuesto.

Se pretende dar conexión a internet a todos los centros con al menos los servicios mínimos que se detallan a continuación.

Centro	Tecnología de red
Servicios Centrales	FTTH a 1GB Propia + 1 IP Fija
Centro Adultos La Arboleya	Fibra FTTH 600/600Mbps Fibra FTTH 600/600Mbps Fibra FTTH 600/600Mbps Fibra FTTH 600/600Mbps
CAD Candas	Fibra FTTH 300/300Mbps
CAI Villalegre	Fibra FTTH 300/300Mbps
CAD Navia	Fibra FTTH 300/300Mbps
CAI Arriondas	Router inalámbrico con tarjeta SIM 5G
CAD Turón	Router inalámbrico con tarjeta SIM 5G
Fundoma/Centro Día Pando	Fibra FTTH 600/600Mbps
Centro La Magdalena	Fibra FTTH 300/300Mbps

Centro Día Riaño	Fibra FTTH 300/300Mbps
Ud Residencial Cangas de Narcea	Router inalámbrico con tarjeta SIM 5G

Todos los gastos derivados por equipamiento y la obra civil necesarios para la provisión de la solución, correrán por cuenta del adjudicatario.

También será cuenta del adjudicatario la instalación, mantenimiento, configuración, actualización y administración de todos los componentes de software y hardware de la red de datos implantada por el licitador junto con cualquier trabajo de cableado necesario.

7.2.1. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Los licitadores deberán ofertar una solución técnica que permita la prestación de los servicios enumerados en el presente pliego en todos y cada uno de los recursos de la Fundación FASAD M.P. Deberá establecerse la tecnología elegida para la configuración del servicio final, así como la enumeración de hardware y software y demás elementos necesarios al efecto.

El licitador deberá disponer de una infraestructura y tecnología de red redundante, robusta y adecuada, que permita el tráfico de datos de los centros gestionados por la Fundación FASAD M.P desde/hacia el exterior y de forma interna entre ellos.

La tecnología de red deberá estar probada y cumplir los estándares y normativas nacionales e internacionales existentes en la materia y mantener, como mínimo, los niveles de servicio existentes actualmente en la Fundación FASAD M.P.

El adjudicatario es responsable de dimensionar de forma adecuada la capacidad de los puntos de salida a fin de permitir un correcto funcionamiento de los servicios en todas las circunstancias.

Deberá, asimismo, garantizarse la cobertura en el interior de todos los edificios en los cuales la Fundación tenga servicios, contando con un plazo máximo de 2 semanas para la resolución de aquellas peticiones de extensión de cobertura que la Fundación FASAD M.P. pudiera efectuar, mediante soluciones específicas.

En el caso de que alguno de los servicios solicitados y debido a cuestiones de cobertura geográfica, no pueda ser realizado por el adjudicatario, éste deberá subcontratar dichos servicios a la empresa que el adjudicatario elija, encargándose el adjudicatario de todas las gestiones administrativas con dicha entidad cumpliendo siempre los niveles de servicio ofrecidos en la oferta.

Las redes deberán ser capaces de proporcionar la suficiente capacidad para obtener un nivel óptimo del servicio.

Todos los gastos derivados de la constitución, infraestructura necesaria, puesta en marcha y mantenimiento de la solución técnica ofertada serán por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario, sin repercutir un coste adicional por ello, estará obligado bajo petición de la Fundación FASAD M.P. a proceder a la retirada de todo el equipamiento averiado o que no forme parte de la solución final.

7.2.2. PLAN TÉCNICO DE IMPLANTACIÓN

El oferente presentará junto con la oferta económica de cada lote un Plan Técnico de Implantación, que deberá contener la configuración del sistema soporte del servicio y las especificaciones técnicas básicas de todos los elementos que lo componen, de modo que cumplan las especificaciones técnicas descritas en el presente pliego.

En el mismo plan se deberá incluir un plan de actuación para la implantación y puesta en marcha de las infraestructuras ofertadas en cada lote, incluyendo una previsión de calendario, que debe llevarse a cabo de modo que el servicio global de la Fundación no se vea afectado en las diferentes dependencias conforme se vaya poniendo en marcha la nueva infraestructura.

Además, para el desarrollo de los trabajos de puesta en marcha, el adjudicatario deberá designar un responsable del proyecto que actuará como interlocutor único con la Fundación, a fin de supervisar el proceso de implantación de los servicios objeto del lote.

El Plan de Implantación incluye la elaboración de un programa de trabajo y su planificación temporal, para la instalación, prueba y puesta a punto del servicio en cada una de las sedes.

Dicho plan incluirá:

- Plazos de ejecución, para la fase de implantación.
- Planificación de la fase de implantación por sede.
- Programa de trabajo para cada una de las sedes, indicando las actividades y tareas.

8. IMPLANTACIÓN E INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

El inicio y duración del proceso de implantación y puesta en marcha en cada lote no podrá ser superior a 2 meses. Se establecerán las consideraciones necesarias a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de servicio, evitando en cualquier caso una parada en los servicios de comunicaciones a lo largo del proceso.

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de la Política de Seguridad y demás normativa que resulte de aplicación para la puesta en marcha del servicio.

La Infraestructura y los servicios prestados, deberán estar protegidos contra cualquier tipo de acceso no autorizado, captación o captura de las conexiones. La Fundación FASAD M.P, en su caso, podrá exigir a la empresa adjudicataria las correspondientes responsabilidades a que hubiera lugar por los eventuales incidentes de seguridad que afecten a sus servicios. Asimismo, garantizará la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, comprometiéndose expresamente, además, a no dar a la información y datos proporcionados por la Fundación FASAD M.P, ni facilitar ni manipular por él mismo o por terceras personas los datos relacionados con este servicio que viajen por su red.

9. MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS

Será responsabilidad del adjudicatario la gestión y mantenimiento de cada servicio y de las infraestructuras ofertadas en cada lote, así como de la reparación de todas las averías que puedan surgir, con independencia de si éstas implican o no sustitución de equipos, desplazamiento de personal y mano de obra u otras circunstancias análogas, corriendo todos los gastos realizados por cuenta del contratista.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán en horarios de baja actividad acordado con la Fundación FASAD M.P.

9.1. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de incidencias:

- **Detección y comunicación de la incidencia.** En el momento en el que cualquier usuario de la Fundación FASAD M.P detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto directamente con el adjudicatario a través del contacto proporcionado por éste.
- **Registro de la incidencia.** Recibida la notificación de la incidencia, el adjudicatario le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno como por parte de la Fundación FASAD M.P.
- **Resolución de la incidencia:** Una vez que la incidencia haya sido solucionada, se comunicará la Fundación FASAD M.P para su comprobación y validación
- **Cierre de la incidencia.** Realiza la comprobación y validación anteriormente referenciadas, el adjudicatario dará por cerrada la incidencia.

10. PLAN DE CALIDAD

El adjudicatario queda obligado a garantizar la calidad en la prestación de todos los servicios ofertados durante la vigencia del contrato, de acuerdo con los criterios de prestación, rendimiento y control previstos en el presente pliego.



El servicio deberá estar operativo de forma continua, 24 horas al día los 7 días de la semana, a excepción del tiempo necesario para que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por la Fundación FASAD M.P, asegurando niveles óptimos de calidad en la prestación de acuerdo con los estándares vigentes aceptados por los organismos internacionales.

De acuerdo con esto, el licitador deberá incluir en la documentación a presentar un **Plan de Calidad** del Servicio que recoja los compromisos de calidad a asumir en los términos que a continuación se relacionan:

- Disponibilidad del servicio
- Plazo de resolución de incidencias: parámetro que detalla el tiempo que transcurre entre el aviso de una incidencia en el servicio hasta su completa resolución
- Plazo de tramitación de altas, bajas y modificaciones del servicio
- Tiempo de reparación y sustitución de terminales averiados
- Plazo de implantación del servicio

El Plan de Calidad del Servicio presentado por el licitador formará parte del contrato que se suscriba obligando al contratista en la ejecución de este.

En Oviedo a fecha de la firma

Gonzalo González Espina
Director-Gerente F. FASAD M.P.