

## Ajuntament de Capdepera

**Expediente n.º:**

**Pliego técnico telefonía**

**Procedimiento:**

**Tipo de Informe:**

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL,  
DATOS E INTERNET**



# Ajuntament de Capdepera

## Contenido

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. OBJETIVOS Y ALCANCE:

#### 2.1. OBJETIVOS A CONSEGUIR

### 3. ALCANCE

### 4. SUMINISTROS Y SERVICIOS A OFRECER

#### 4.1. Sistemas de comunicaciones de voz fija

##### 4.1.1. Sistemas de comunicación de voz fija demandados

##### 4.1.2. Terminales

##### 4.1.3. Plan de numeración privado

##### 4.1.4. Tráfico de telefonía fija

##### 4.1.5. Funcionalidad del servicio de telefonía fija

##### 4.1.6. Líneas auxiliares

#### 4.2. Sistemas de comunicaciones móviles

##### 4.2.1. Descripción general del servicio de telefonía móvil demandado

##### 4.2.2. Terminales

##### 4.2.3. Portabilidad

##### 4.2.4. Tráfico de telefonía móvil

##### 4.2.5. Convergencia servicios fijo-móvil

##### 4.2.6. Otras funcionalidades del servicio de telefonía móvil

#### 4.3. Servicios de acceso a internet

#### 4.4. Zonas wifi públicas

##### 4.4.1. Ubicación de las zonas (existentes y nuevas )

##### 4.4.2. Requerimientos técnicos de las zonas Wifi públicas

#### 4.5. Servicio Integral de mantenimiento, apoyo y gestión

##### 4.5.1. Mantenimiento preventivo

##### 4.5.2. Mantenimiento correctivo

##### 4.5.3. Mantenimiento Evolutivo

##### 4.5.4. Servicio de apoyo

#### 4.6. Plan de formación

### 5. DESARROLLO DEL PROYECTO

#### 5.1. Fases del contrato

#### 5.2. Plazo vigencia del contrato



## Ajuntament de Capdepera

---

### 5.3. Dirección y seguimiento del contrato

### 5.4. Documentación e informes

## 6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

### 6.1. Acuerdos

#### 6.1.1. Mantenimiento correctivo

#### 6.1.2. Soporte

#### 6.1.3. Plazos de Entrega

#### 6.1.4. Disponibilidad

#### 6.1.5. Cumplimiento de los ANS

### 6.2. Seguridad y confidencialidad de las comunicaciones

### 6.3. Garantía

## 7. Oferta técnica

### 7.1. Aspectos generales

### 7.2. Contenido de la Oferta técnica

### 7.3. Memoria técnica

### 7.4. Limitaciones de extensión de la oferta

## 8. Duración del contrato y condiciones económicas

### 8.1. Periodo del contrato

### 8.2. Importe de licitación

### 8.3. Modificaciones del contrato

### 8.4. Calendario de implantación

## 9. Ponderación

### 9.1. Cuadro de criterios de adjudicación

#### A. Criterios de adjudicación

#### B. Evaluación

## 10. Anexos

### 10.1 Anexo 1: Inventario de líneas

### 10.2 Anexo 1.1 volumetría histórico de llamadas por tipos de servicio

### 10.3 Anexo 1.2 volumetría histórico de llamadas por tipos de tráfico

### 10.4 Anexo 2: Consumos de telefonía móvil

#### 10.4.1. Anexo 2.1. Inventario de líneas móviles

#### 10.4.2 Volumetría histórico de llamadas por tipos de servicio

### 10.5 Anexo 3: Sedes con conexión a Internet

## 1. INTRODUCCIÓN

En el siempre cambiante ámbito tecnológico, se hace necesario adaptarse a los



## Ajuntament de Capdepera

nuevos modelos que ofrece el mercado para optimizar las ratios de calidad en los servicios que se prestan a los ciudadanos. Por ello, las comunicaciones pasan a tomar un papel fundamental en la implantación de los procedimientos que dan cabida al que establecen las Leyes 39/2015 y 40/2015 de cariz tecnológico. Por todo lo expuesto, se hace necesario implementar una red multiservicio integral que asegure una perfecta comunicación e interconexión tanto de voz como de datos no solo con terceros sino entre dependencias municipales y dispositivos móviles y fijos de la Corporación, proporcionando además acceso a internet de máxima calidad todo esto con tecnologías de última generación.

El presente pliego expondrá en detalle las necesidades del AYUNTAMIENTO DE CAPDEPERA (en adelante AYUNTAMIENTO) para afrontar una renovación de sus sistemas de telecomunicaciones incorporando nuevos sistemas, infraestructuras y tecnologías en general. Se desea, en definitiva, disponer de un mejor nivel de prestación de servicios del que se dispone actualmente y abaratar costes en los servicios prestados. Es objetivo de este AYUNTAMIENTO concentrar los accesos a las redes públicas y aumentar el despliegue de redes privadas para mejor control del gasto, mantenimiento, explotación y seguridad de la infraestructura municipal. Se persigue principalmente la concentración y la integración de los servicios necesarios para obtener un ahorro en los costes de explotación, que repercuta en los servicios que el AYUNTAMIENTO presta a la ciudadanía, sin menoscabar la calidad de que se dispone en la actualidad y posibilitando la evolución tecnológica que sea capaz de adaptarse a las necesidades siempre cambiantes del consistorio. Cada ofertante podrá aportar la solución técnica que considere más conveniente para lograr los objetivos de servicio propuestos, aunque observando determinados requisitos relativos a la integración, gestión, explotación y prestación de los mismos. Estos objetivos se detallan en capítulos posteriores siguientes: Las empresas interesadas deberán dirigirse a la Sección de Contratación de este AYUNTAMIENTO, para solicitar cualquier otro dato técnico o económico, que no se incluya y que, a su criterio, considere necesario para una mejor valoración de su propuesta.

El presente documento contiene las especificaciones técnicas para la contratación de los servicios de telecomunicaciones destinadas al Ayuntamiento.

El objeto de este pliego será establecer las condiciones técnicas para la contratación de los servicios siguientes:

- Telefonía fija
- Telefonía móvil
- Servicio de acceso a Internet

Así mismo, se incluirá el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación de todos los servicios enumerados durante el periodo de vigencia del contrato. Todos los servicios deberán disponer de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual.

Del mismo modo se desea modernizar las comunicaciones e implantar un sistema de telefonía Ip entre el ayuntamiento y todas las sedes municipales.

El presente pliego de especificaciones técnicas se estructura en los siguientes capítulos:

- El primer capítulo contiene la presente introducción.
- El segundo describe los objetivos y alcance del concurso.
- El tercer capítulo presenta la situación actual de los servicios de comunicaciones del Ayuntamiento.



# Ajuntament de Capdepera

## 2. OBJETIVOS Y ALCANCE:

### 2.1. OBJETIVOS A CONSEGUIR

Los objetivos principales del presente pliego son:

- Licitarse dentro de un único lote los servicios de telecomunicaciones (fijas, móviles, datos y zonas wifi) según los requerimientos actuales y según la previsión de crecimiento de la que dispone el ayuntamiento.
- Optimizar el coste de estos servicios.
- Mejorar los servicios de telecomunicaciones con la implantación de un sistema de telefonía ip.
- Unir todas las sedes municipales a nivel de comunicaciones de voz y comunicaciones de datos.
- Integrar toda la telefonía móvil con la telefonía fija.
- Conseguir una infraestructura fácilmente escalable que permita el crecimiento de extensiones en cualquier sede municipal.
- Modernizar las comunicaciones de voz eliminando las centralitas de telefonía fija actuales, ya obsoletas.
- Llevar a cabo instalación de cuatro zonas wifi en el municipio y disponer los medios necesarios para crear más en un futuro (Detalle nº.1).
- Conseguir todos estos objetivos mediante un modelo de facturación de prestación de servicios, que no requiera ningún tipo de inversión inicial, y con una tarificación plana mensual para controlar los gastos en comunicaciones.

## 3. ALCANCE

1. Se requiere la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos, que constituyen los servicios de telecomunicaciones, garantizando su plena operatividad durante todo el plazo de vigencia del contrato resultante.

2. Será de obligado cumplimiento incluir todos los costes que puedan tener la solución presentada y cuantificarlos en la oferta económica: proyectos, tasas, despliegue, instalación, licencias, mantenimientos, intervenciones de personal, costes asociados de nuevas altas, cuotas de alquiler de equipos o por cualquier tipo de servicio que implique costes fijos para el AYUNTAMIENTO.

3. El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario previamente fijado entre el "responsable del contrato" municipal y el "coordinador del servicio" del adjudicatario, en reunión celebrada para tal fin. En esta se fijarán las consideraciones necesarias a tener en cuenta para minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de servicios de voz y datos en el AYUNTAMIENTO. Estos plazos no serán en ningún caso mayores que los fijados para tal fin en este pliego en el capítulo 5.1 Fases del Contrato. Si durante la ejecución/implantación del proyecto fuera necesaria alguna modificación del cronograma fijado al inicio, por necesidad justificada para así garantizar el correcto desempeño de los trabajos, deberá ser aprobada por la dirección facultativa del AYUNTAMIENTO.



## Ajuntament de Capdepera

4. Durante la vigencia del presente Pliego el adjudicatario se compromete a proveer los servicios demandados, en cualquier punto del municipio solicitado por el AYUNTAMIENTO, en iguales 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 pueda producirse.

5. Del mismo modo, el adjudicatario deberá plantear a los responsables del Ayuntamiento aquellas mejoras tecnológicas que esté en disposición de ofrecer a lo largo de la prestación del contrato, bien por tendencia del mercado, bien por estrategia de red.

6. El traslado de los enlaces existentes en otras 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 a cuenta del adjudicatario.

7. IMPORTANTE: no serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio del AYUNTAMIENTO, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad ni que comporte la desaparición de alguna funcionalidad existente, salvo que se ofrezca un servicio complementario que cubra las necesidades o la implantación de las cuales sea irrealizable por motivos técnicos, siempre que se justifique adecuadamente.

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

9. En el supuesto de que la solución propuesta comporte el uso de tecnología basada en radiofrecuencia (WIFI, 3G, 4G, 5G, GPRS...), los adjudicatarios habilitarán en todo caso el número necesario de estaciones base, en cobertura y capacidad, para garantizar la cobertura y disponibilidad de canal en el interior de los edificios municipales, así como a la zona de su ubicación.

El alcance de este proyecto afecta a todas las sedes municipales, con los siguientes emplazamientos:

SEU	ADREÇA
Ajuntament (Of. Principal)	c/ciutat. 20
Edifici Cap Vermell	Cala Agulla. 50
Polícia Local / Brigada	C/rores. s/n
Poliesportiu	Cami Vell des Far. s/n
SME	Avda. Joan Carles I. 31
OIT – Capdepera	c/centre. 1
OIT – Cala Rajada	Plaça d'es Pins
OIT – Canyamel	Avda. Canyamel. s/n
Carrer Ciutat Teatre	c/Col.legi. 18

Linees individuals

971 818 491





## Ajuntament de Capdepera

El número de centros se ajustará en todo momento a la realidad de las necesidades del Ayuntamiento y podrá ser ampliado o reducido. Igualmente, el dimensionado y necesidades de cada uno de los centros podrá variar en función de las necesidades y actividad de los mismos.

Del mismo modo, el proyecto incluye todas las líneas actuales de móvil (con servicios de voz y datos) de las que dispone el ayuntamiento actualmente, así como las líneas de datos 3G, 4G y 5G. Del mismo modo que en las líneas fijas, con estas líneas de móvil podrán producirse altas y bajas, según las necesidades del Ayuntamiento.

Se adjunta a este pliego técnico un anexo con el detalle de los números de telefonía fija y telefonía móvil actuales.

### 4. SUMINISTROS Y SERVICIOS A OFRECER

#### 4.1. Telefonía fija

##### 4.1.1. Sistemas de comunicaciones de voz fija demandado

El Servicio de Telefonía Fija contempla todos los elementos necesarios para la constitución y funcionamiento de la red corporativa de voz del AYUNTAMIENTO, considerando tanto el suministro y la actualización de la equipación de telefonía fija necesario como los accesos a redes públicas, el tráfico generado, y el mantenimiento de aquellos elementos de infraestructura que posibilitan la explotación del servicio. Integra los servicios de conexión en la red privada de voz, los interconexiónados con la red telefónica conmutada (RTC), los interconexiónados con el servicio de Comunicaciones y los servicios necesarios de acceso en Internet descritos en el presente pliego. La solución propuesta tendrá como objetivo fundamental la integración de todas las sedes, buscando en la ToIP la homogeneización de la tecnología a utilizar y el máximo ahorro de costes, a través de un control efectivo de la gestión de los elementos técnicos y de los aspectos de consumo y facturación. El servicio deberá estar por lo tanto soportado en soluciones de ToIP de última generación, de acuerdo con las recomendaciones y normativas internacionales. Las infraestructuras que soporten el servicio de voz, enlaces, elementos de interconexiónado, y en general toda la equipación necesaria para la prestación del Servicio de Telefonía Fija, deberán constituir una red privada. La centralita se encontrará a la "nube", instalándose en modo local únicamente los Teléfonos IP en las ubicaciones indicadas, y los equipos de *routing* y *switching* que sean necesarios. El servicio incluirá sus propias conexiones a la red del adjudicatario para la conexión a la centralita con las diferentes sedes y poder cursar llamadas a fijos y móviles. El número total de líneas a proveer es 57, de acuerdo con la distribución del anexo 2.

Líneas de telefonía fija de la que actualmente disponen todas las sedes municipales, que inventariadas son 57 líneas.

Sede	Cantidad	Tipo de servicio de voz	Servicios de voz
Ajuntament	8	FTTH	
Cap Vermell	9	FTTH	



## Ajuntament de Capdepera

Policía	3	FTTH	
Polideportivo	4	FTTH	
SME	4	FTTH	
OIT Capdepera	4	FTTH	
OIT Cala Rajada	1	FTTH	
OIT Canyamel	1	Radio	
Teatro	2	FTTH	
Línea 90X	1		Números 80X/90X
Líneas individuales	10	STB	
Otros edificios	10	FTTH	
<b>Total</b>	<b>57</b>		

La presentación de estas líneas en las llamadas salientes, así como su acceso desde el exterior de estas líneas se realizará a través de un mínimo 8 números largos públicos. Será requisito mantener la numeración actual de líneas de esta Corporación, no suponiendo ningún coste suplementario para este AYUNTAMIENTO la migración de números.

El adjudicatario deberá prever un crecimiento de lugares de telefonía fija durante la duración del contrato, a razón de 4 líneas al año. El adjudicatario deberá proveer el número de canales necesarios hacia la red pública para absorber todas las llamadas entrantes y salientes de la red corporativa del ayuntamiento. El adjudicatario prestará un apoyo integral para el continuo funcionamiento del servicio 24x7 y garantizar los acuerdos de nivel del servicio establecidos.

### 4.1.2. Terminales

Será responsabilidad del adjudicatario la renovación de los terminales de telefonía actualmente instalados. Estos terminales serán de marcas reconocidas y de calidad. Los terminales físicos dispondrán de dos conexiones RJ45: una para el propio terminal y otra como extensión para conectar otro dispositivo, como un PC, manos libres, pantalla LCD... La distribución de terminales será de acuerdo con la tabla inferior:

Sede	Cantidad	Tipo A	Tipo B
Ajuntament	27	4	23
Cap Vermell	15	4	11
Policía	15	2	13
Polideportivo	4	0	4
SME	5	1	3
OIT Capdepera	1		1
OIT Cala Rajada	1		1
OIT Canyamel	1		1
Teatro	1		1

Tipus A : Operadores

Tipus B: Terminal





## Ajuntament de Capdepera

	<b>Terminal físico</b>	<b>Softphone</b>
<b>Tipo A</b>	8058-S Alcatel-Lucent o similar	Auriculares
<b>Tipo B</b>	8018 Deskphones Alcatel-lucent o similar	No

### 4.1.3. Plan de numeración privado

El AYUNTAMIENTO dispone de un Plan de Numeración privada (en adelante PNP) de telefonía para marcación abreviada. El adjudicatario deberá mantener el actual PNP que integre tanto las extensiones fijas como las móviles. Así, deberá migrar el Plan de numeración privado actual para las extensiones fijas IP, conservando la numeración interna y externa actual, introduciendo solo aquellos cambios que mejoren la compatibilidad. Será responsabilidad del adjudicatario realizar todos los trámites necesarios orientados a conseguir la portabilidad numérica. El Plan Privado de Numeración respetará las siguientes directrices:

- Cualquier teléfono fijo o móvil deberá 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 4 cifras.
- Estará integrado con el sistema de numeración de la Telefonía Fija Corporativa.
- La Red identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura del territorio nacional. El plan deberá contemplar la posibilidad de ampliarse a nuevos usuarios de forma rápida y manteniendo las numeraciones existentes.

### 4.1.4 Tráfico de telefonía fija:

Las llamadas corporativas internas y las llamadas a teléfonos fijos y móviles nacionales estarán incluidas en el coste de este contrato en base a una tarifa plana con un número ilimitado de llamadas. Para el resto de las llamadas (internacionales, número especiales, etc.) se establecerá un límite de tráfico o para todo el parque para todo el Ayuntamiento de 2.500 minutos/año, que dará cobertura a todo este tipo de llamadas y deberá estar incluido en el servicio de telefonía fija ofrecido. Los licitadores podrán tomar como referencia<sup>4</sup> de consumo la volumetría incluida en el apartado del Anexo 8.1: Volumetría histórico de llamadas. Si se superara este límite de minutos dentro de alguno de los años de contrato, las llamadas que lo excedan se facturarán por consumo aplicando las tarifas vigentes de mercado en aquel momento. A finales de cada periodo anual de ejecución del contrato se ajustarán los excesos de llamadas que superen la bolsa de minutos establecida.

### 4.1.5 Funcionalidad del servicio de telefonía fija

Se describen en este apartado los diferentes requerimientos funcionales que deberá tener el servicio propuesto:

Funcionalidad a nivel de usuario

- Rellamada sobre ocupado.
- Aparcar/Recuperar llamadas automáticamente.
- Desvíos (inmediato, si comunica, por ausencia, o no accesible).



## Ajuntament de Capdepera

---

- Devolució de última llamada recibida.
- Transferencia de llamadas.
- Llamada en espera.
- Restricción de identidad llamante.
- Intrusión.
- Inhibidor de servicio de desvío.
- No molestar.
- Cambio de presentación de identidad llamante.
- Rellamada último número marcado.
- Marcación abreviada.
- Conferencia a tres.
- Privacidad de la línea sobre llamadas desviadas.
- Restricción de presentación de línea conectada.
- Rechazo de llamadas anónimas.
- Monitorización del estado del teléfono (Busy Lamp).
- Desvío selectivo de llamadas.
- Alerta/Señal Prioritaria.
- Aceptación/rechazo selectivo de llamadas.
- Música en espera.
- Conferencia a N usuarios.

Funcionalidades a nivel de grupos de usuarios incluidas:

- Códigos de autorización.
- Llamada aparcada.
- Captura de llamadas.
- Plan de llamadas entrantes.
- Directorio.
- Directorio de números de Grupo de Salto.
- Portal web del administrador.
- Personalización locuciones de sistema.
- Agenda en Red.
- Música en espera a nivel de Grupo.

Gestión de usuarios

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 estos grupos. El licitador detallará en su oferta los procedimientos y herramientas mediante los cuales se realizará la categorización de los usuarios. Esta categorización de usuarios deberá



## Ajuntament de Capdepera

realizarse por la persona o personas autorizadas por el AYUNTAMIENTO y mediante el procedimiento que se determine. Deberá existir la posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal, incluyendo:

- Todas las llamadas salientes.
- Todas las llamadas entrantes.
- Todas las llamadas salientes internacionales.
- Llamadas salientes nacionales, servicios de tarificación adicional, etc.
- Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos.
- Restricción de llamadas según horario.
- Restricción de llamadas a números Premium.

Las restricciones de llamadas entrantes originadas en territorio nacional funcionarán también en el extranjero. Podrán definirse días festivos para que se apliquen las restricciones definidas para el domingo en otros días específicos. La opción podrá ser de aplicación general en toda la RPV o seleccionar si se aplicará la opción al nivel del usuario o de la centralita.

### Grabación de llamadas

Forma parte del alcance de este contrato la funcionalidad de grabación de llamadas que se cursen o sean recibidas desde las líneas asignadas a la Policía Municipal del AYUNTAMIENTO, incluyendo, al menos:

- Acceso al sistema desde varios ordenadores con la seguridad necesaria.
- Grabación completa de todas las llamadas entrantes y salientes, que podrán ser recuperadas en alguno de los formatos de audio más extendidos, siempre que no estén limitados por una licencia de uso, o que al menos no suponga ningún coste al AYUNTAMIENTO.
- Mantenimiento de las conversaciones grabadas al menos 5 años, sin que puedan ser alteradas o borradas, de forma que conserven su validez judicial.
- Este servicio podrá ser atendido por un grupo de salto.
- No tendrá límite de medida de almacenamiento de grabaciones.
- Dispondrá de la equipación necesaria que garantice la supervivencia de este en caso de desastre. El licitador mencionará los mecanismos de redundancia y alta disponibilidad que utilizará en el servicio propuesto.

Este servicio estará disponible al menos para 5 usuarios (Policía Municipal). Los usuarios de este servicio serán los usuarios de los terminales de telefonía fija físicas (los asignados a la Sede de la Policía Local, donde se ubican las oficinas de la Policía Municipal).

### Funcionalidades de Grupos de Salto

Forma parte del alcance del contrato la utilidad de "Grupos de Salto", cuyas características funcionales serán, como mínimo:



## Ajuntament de Capdepera

- Permitirá definir un número cabecera donde se dirigirán las llamadas entrantes, para después ser atendidas por diferentes extensiones incluidas en este grupo de salto (Agentes del Grupo de Salto).
- En las llamadas recibidas por el número del grupo de salto deberá poderse configurar una estrategia de selección que permita decidir si la llamada va dirigida al primer número del grupo de salto que esté disponible o se considera acceso secuencial, cíclico, o a todos los disponibles.
- Podrán programarse tiempo de espera, número máx. de tonos y posición de desbordamiento.
- Esta funcionalidad no requerirá de terminal específico.

Se incluirá en el contrato la capacidad para articular como mínimo 15 números de cabecera con un mínimo de 11 integrantes de un grupo (podrán ser usuarios móviles o usuarios fijos).

### Funcionalidades de Grupo de Captura

Forma parte del alcance del contrato la utilidad de "Grupos de Captura", cuyas características funcionales serán, como mínimo:

- Una llamada entrante que esté sonando en una línea de este grupo podrá ser capturada por otra línea del mismo grupo de captura.
- Cuando un usuario marque un código de servicio recuperará o capturará la llamada más "antigua" que haya estado sonando en las líneas pertenecientes a su grupo de captura.
- Esta funcionalidad no dependerá de un terminal determinado. Se incluirá en el contrato la capacidad para articular como 15 grupos de captura, cada uno con un mínimo de hasta 8 componentes.

### Agente Call Center

Forma parte del alcance del contrato la utilidad de Call Center para 6 líneas de cabecera, con capacidad al menos para 15 agentes. Las características funcionales de esta utilidad serán:

- Esta funcionalidad se integrará con la distribución de llamadas de la utilidad de grupos de salto con un servicio de colas y locuciones.
- Un agente podrá pertenecer a cualquiera de los Call Center que estén definidos en la empresa.
- No requerirá de terminal determinado.

### Funcionalidades de Agendas y Directorios



## Ajuntament de Capdepera

Se proporcionará la posibilidad de acceso a una serie de agendas o directorios desde el terminal. La manera de hacerlo podrá elegirse entre alguna de las siguientes opciones:

- Mediante Agenda Personal: permitirá tener en el terminal para el cual se requiera una serie de contactos elegidos por el AYUNTAMIENTO y su carga podrá realizarse a través de un proceso no manual mediante carga de fichero, por ejemplo.
- Mediante Directorio de Corporativo con las mismas condiciones de carga que anteriormente. Este directorio deberá ser provisto por el AYUNTAMIENTO.

Estos contactos serán comunes para todos los usuarios del Ayuntamiento. La medida de este fichero será de hasta 250 entradas.

### Servicios de facturación y tarificación

Forma parte del alcance de este contrato un servicio en red donde obtener informes predefinidos y configurables, gráficos e indicadores relativos a la tipología y volumen de llamadas salientes, entrantes e internas generadas por usuarios para las cuales se ha contratado este servicio.

### Servicios OXY

Si lo considera procedente, en su proposición técnica el licitador incluirá con carácter puntuable, los siguientes servicios:

- Servicio 010. Servicio de atención al ciudadano, que será atendido por un grupo de salto dentro de la red de voz.
- Servicio 092. Corresponde a la Policía Local. Incluirá obligatoriamente el registro de todas las llamadas relacionadas con el servicio 092, incluyendo al menos: identificación de la línea de la llamada entrante, fecha, hora y duración. Igualmente procederá a la grabación completa de todas las llamadas entrantes y salientes, las cuales deberán poder ser recuperadas en el formato de audio más extendido. Este servicio será atendido por un grupo de salto dentro de la red de voz. El licitador, si lo estima conveniente, ofrecerá una propuesta que tendrá capacidad para realizar una llamada saliente para cada una de las llamadas entrantes. El servicio 092 dispondrá de la equipación necesaria para garantizar la supervivencia de este en caso de desastre o calamidad.

#### 4.1.6 Líneas auxiliares

##### 4.1.6.1 Servicio de Fax y líneas por la alarma de ascensores

La empresa adjudicataria prestará los siguientes servicios:

- Provisión de 10 líneas, entre faxes, ascensores, alarmas, etc..., sustituyendo las existentes con las mismas características o superiores a las actuales. Estas líneas de fax podrán basarse en las clásicas *on-premise* con línea RTB o proveerse por medio de algún sistema a la nube.
- Migración de la numeración, manteniendo la actual.



## Ajuntament de Capdepera

- El servicio de fax deberá quedar integrado dentro de la solución técnica propuesta. En caso de que fuera necesario suministrar dispositivos adicionales o instalar líneas de comunicación para poder lograr los niveles de servicio de que se dispone actualmente, el coste de estos elementos será asumido por el adjudicatario.

- Es posible que algunos de los servicios en producción en las sedes deban ser migradas a la red privada virtual multiservicio, no pudiendo funcionar con tecnología IP, por ejemplo faxes analógicos. El adjudicatario deberá buscar soluciones alternativas para mantener estos servicios en funcionamiento sin ningún coste extra para este AYUNTAMIENTO.

### 4.2. Sistemas de comunicaciones móviles

#### 4.2.1 Descripción general del servicio de telefonía móvil demandado

Se considerarán servicios de telecomunicaciones de telefonía móvil los que necesiten para su funcionamiento de redes de telefonía móviles. Se incluirán en este punto las líneas de telefonía móvil con servicio de voz, mensajería y transmisión de datos y acceso a internet que soporten los terminales móviles de diferentes gamas, los routers 3G/4G/5G, líneas sobre SIM de alarma y los enlaces en la red pública analógicos y digitales basados en SIM.

Este contrato contemplará los servicios móviles de voz, el interconexionado de voz entre la red fija del AYUNTAMIENTO con la red de telefonía móvil, y acceso a Internet desde los terminales móviles. El adjudicatario del servicio será un operador con título habilitante para prestar servicios de telefonía móvil, con niveles de cobertura nacionales y acuerdos de itinerancia para los principales países de nuestro entorno autonómico y nacional. El servicio de telefonía móvil prestado deberá estar soportado por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales. Así mismo, la red deberá actualizarse 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. Los servicios móviles estarán integrados en la Red Privada Virtual (RPV), que aportará facilidades de marcación abreviada y el mantenimiento y puesta al día será a cuenta del adjudicatario. El servicio requerirá la provisión del servicio de 102 líneas ya existentes, cuya numeración deberá mantenerse. El adjudicatario deberá prever un crecimiento durante la duración del contrato, a razón de 5 líneas al año.

#### 4.2.2 Terminales

Los sistemas de comunicaciones móviles del Ayuntamiento incluyen:

- 90 Teléfonos móviles corporativos.
- 109 Líneas

#### Terminales

**Tipo A** Samsung A54 o similar

**Tipo B** Samsung A32 5G o similar



## Ajuntament de Capdepera

Los terminales señalados serán indicativos de los modelos más representativos de cada gama, dentro del catálogo del adjudicatario, pudiendo el Ayuntamiento 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 plazo de prestación del servicio.

- En caso de ser necesaria una adaptación o programación de los terminales existentes por su operación en la red del adjudicatario, será el adjudicatario el encargado de efectuar las gestiones para la adaptación de los terminales a la nueva red.
- El operador en la adjudicación del presente contrato renovará los terminales actuales en función de las necesidades y funcionalidades de los mismos. El adjudicatario del servicio ofrecerá los terminales adecuados para la prestación de todos los servicios, especificando fabricantes, modelos y características.
- El operador ofrecerá un servicio de garantía y mantenimiento de terminales durante la vigencia del contrato. Este servicio deberá permitir que todos los usuarios del servicio cuenten con terminales plenamente operativos, actualizados y capaces de soportar los servicios del operador en todo momento.
- Este mantenimiento de terminales deberá incluir las reparaciones que puedan producirse por un mal funcionamiento del terminal, ya sea un problema de: botones, batería, pantalla o cualquier otro componente que deje de funcionar por una avería, no por un golpe, caída o mal uso.
- Con cada nueva alta de una línea, sea del tipo que sea, el terminal asignado será gratuito.
- En caso de solicitarse una reparación/sustitución de un terminal y que este se encuentre fuera de catálogo, el adjudicatario ofrecerá un terminal actual de la misma gama sin coste para el Ayuntamiento.

### 4.2.3 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 actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración actual. Este coste, si lo hubiera, estaría incluido en este contrato, cubierto por el contratista.

### 4.2.4 Tráfico de telefonía móvil

Se plantean dos tipos de tarifas:

	Tipo de tarifa	Llamadas	Tráfico de datos
<b>Gama alta</b>	Tarifa plana(*)	Ilimitado	10
<b>Gama media</b>	Tarifa plana(*)	25Gb/mes (**)	87

(\*) Tarifa plana: incluirá las llamadas corporativas internas y las llamadas a teléfonos fijos y móviles nacionales estarán incluidas en el coste de las tarifas contratadas, con un número ilimitado de llamadas.

Para el resto de las llamadas (internacionales, número especiales, etc.) se establecerá un límite de tráfico





## Ajuntament de Capdepera

conjunto para todo el parque móvil del Ayuntamiento de 1.000 minutos/año, que dará cobertura a todo este tipo de llamadas, y deberá estar incluido en el servicio de telefonía móvil ofrecido. Los licitadores podrán tomar como referencia de consumo la volumetría incluida en el apartado del Anexo II: Volumetría histórico de llamadas. Si se superara este límite de minutos dentro de alguno de los años de contrato, las llamadas que lo excedan se facturarán por consumo aplicando las tarifas vigentes de mercado en aquel momento.

A finales de cada periodo anual de ejecución del contrato se ajustarán los excesos de llamadas que superen la bolsa de minutos establecida.

(\*) No se interrumpirá la conexión a Internet, aunque se alcance el límite de datos establecido. En caso de lograr el máximo de tráfico, la velocidad no podrá reducirse más de 256 Kbps.

### 4.2.5 Convergencia servicios fijo-móvil

Para la prestación del servicio objeto de este contrato se llevará a cabo la Integración de líneas móviles en la centralita, convirtiéndose en una extensión más, para disfrutar de las funcionalidades de voz que ofrece la centralita, tales como transferencias, desvíos, locuciones, llamada en espera, etc. Así, las líneas móviles deberán estar integradas en la red privada virtual multiservicios institucionales como si de terminales de la centralita virtual se trataran, constituyendo una extensión de la red corporativa de voz, de forma que mediante la marcación de una extensión corta entre 4 dígitos se pueda comunicar con cualquier móvil o teléfono fijo conectado a la red privada virtual multiservicio. La marcación a números externos a la red corporativa se realizará tal como se hace desde cualquier línea fija o móvil no integrada a la red. Podrá realizarse transferencia de llamadas con independencia de la red (móvil, fija, internet) por la cual se encuentra cursada la llamada origen y a través de la cual pretenda cursarse la transferencia. La convergencia de ambos servicios tendrá como resultado que los usuarios del servicio móvil sean gestionados como parte integrante de las líneas que gestiona la centralita, cuya funcionalidad ha sido descrita en el apartado 4.1.5 Funcionalidad del servicio de telefonía fija.

Así, los usuarios móviles se integrarán en las funcionalidades:

- Grupo de salto entre líneas móviles corporativas.



## Ajuntament de Capdepera

- Grupos de captura.
- Call Center.
- Gestión de usuarios (restricciones de llamadas a un número, etc.).
- Etc.

Adicionalmente:

- Para 109 líneas móviles se proporcionará el servicio de delegación de llamada. Así, se permitirá delegar todas las llamadas que realice una línea móvil a una extensión fija de la centralita. Así, las llamadas que se realicen desde un usuario móvil que tengan este servicio serán dirigidas a la centralita, la cual hará una nueva llamada al número destino que se había marcado desde el usuario móvil, presentando como número llamante la numeración fija en la cual se delegue la llamada desde el usuario móvil.

- Para los usuarios que sean usuarios de línea fija y línea móvil (14 en la actualidad), la convergencia entre ambos servicios permitirá:

□ Cuando un usuario llame desde el dispositivo fijo presentará su numeración fija. Desde el dispositivo móvil tendrá como opción presentar el número móvil o delegarlo en una numeración fija.

□ En el caso de llamadas entrantes estos usuarios tendrán diferentes opciones de configuración para la recepción de la misma (diferente dispositivo).

### 4.2.6 Otras funcionalidades del servicio de telefonía móvil

Más allá de las funcionalidades estándares de este tipo de servicios, y las descritas en el apartado anterior, el servicio de telefonía móvil deberá realizar:

- Transferencia de llamadas activas entre líneas móviles corporativas.
- Aviso de disponibilidad: cuando una línea móvil corporativa deje de estar ocupada.
- Buzones de voz: Se considerará necesario que todas las líneas móviles corporativas tengan la posibilidad de usar un servicio de Buzones de Voz asociada.
- Mensajes de Texto SMS: Se requiere, al menos, mantener el servicio que actualmente se está prestando al AYUNTAMIENTO.
- Servicios de facturación y tarificación: Este servicio deberá proporcionar el control del consumo telefónico de cada una de las líneas móviles contratadas. Será responsabilidad del operador el suministro y mantenimiento del *hardware* y *software* necesario. Este servicio deberá estar integrado con el de gestión de facturación.

El Servicio de Control de Gasto deberá ofrecer el listado de llamadas realizadas por cada línea móvil, indicando al menos el destino, la duración y el coste asociado. Este servicio deberá permitir el establecimiento de límites en el consumo por línea y por grupo de líneas. Este servicio se ofrecerá a través de una aplicación accesible vía web, debiendo establecer las medidas necesarias para la autenticación de los usuarios como la seguridad en el acceso a los datos. El servicio deberá garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.



## Ajuntament de Capdepera

- Servicio MDM: Forma parte del alcance de este contrato el servicio de gestión de los dispositivos móviles, con independencia de que el suministro de los mismos se haya realizado dentro de este contrato. Este servicio deberá ofrecer una visión integrada de todos los dispositivos con diferentes sistemas operativos (Android y iOS como mínimo). La Administración flexible basada en el perfil del usuario: Los empleados tendrán sus dispositivos móviles configurados y con las aplicaciones que cada uno de ellos necesite. Las funcionalidades mínimas a cubrir serán:

- ☐ Inventario de planta
- ☐ Localización
- ☐ Borrado remoto
- ☐ Provisión automática
- ☐ Aplicación de medidas de seguridad
- ☐ Despliegue "push" de aplicaciones
- ☐ Copias de seguridad

- Servicios de mensajería masiva: Formará parte del alcance de este contrato el servicio de envío y recepción mensajería SMS con las siguientes características:

☐ Capacidad de envíos masivos a cualquier operador, nacionales e internacionales, nacional o internacional.

☐ Capacidad de integración de la interfaz de desarrollo para la integración con otros protocolos de mensajería estándar. Los licitadores deberán especificar qué interfaces se proveen.

☐ Facilidades asociadas a servicios de mensajería (plazo de validez, entrega diferida, hora local, notificación de entrega, priorización).

☐ Posibilidad de asociar remitentes alfanuméricos a los mensajes.

☐ Implementación de las medidas de seguridad, cifrado, control de acceso, etc necesarios para garantizar la seguridad de las comunicaciones cursadas.

### 4.3. Servicios de acceso a internet

A continuación se describen las características principales de la red WAN, es decir los servicios de acceso a internet actuales, en cada sede municipal, gestionando toda salida hacia internet con un cortafuegos instalado en la Sede principal (C/Ciutat, 20).

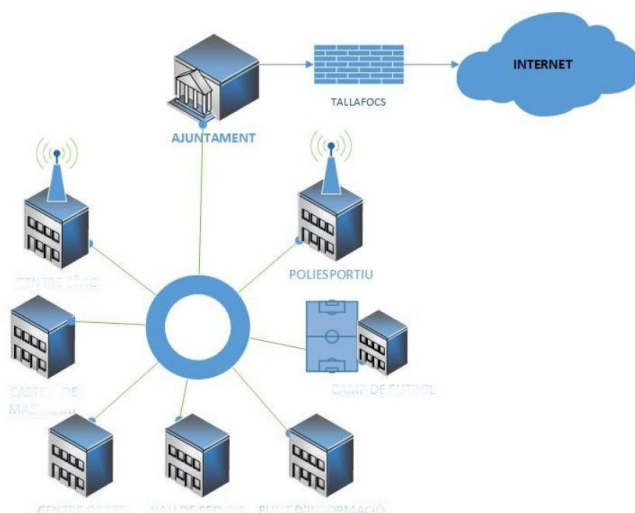
Actualmente todas las sedes municipales disponen de una conexión independiente a internet y además una conexión dedicada a conectarse con la Sede principal (líneas FlexWan basado en tecnología SDN), con diversidad de caudales, de forma descentralizada.

Formará parte del alcance de este contrato el acceso a Internet de diferentes sedes del AYUNTAMIENTO, con un caudal mínimo 600 Mbps simétricos mínimos. El total de accesos será de 9, de acuerdo con las ubicaciones del cuadro del apartado 9 de la página 5.



## Ajuntament de Capdepera

De una forma gráfica:



### 4.4 Servicio Wifi

Dentro del alcance del proyecto deberá incluirse la gestión de las zonas wifi actuales y nuevas, situadas en las siguientes Sedes:

#### 4.4.1 Ubicación de las zonas wifi públicas:

En Capdepera 3 zonas:

- Plaza Oriente
- Castell Capdepera
- Polideportivo

En Cala Rajada 2 zonas:

- Plaça dels Pins
- Plaza del edificio Cap Vermell

#### 4.4.2 Requerimientos técnicos de las zonas wifi públicas

Tal y como se ha indicado dentro del presente pliego, en la actualidad existen cuatro zonas donde se ofrece un servicio de wifi al ciudadano.

Este servicio deberá seguir prestándose en las ubicaciones actuales e incluso deberá poder ampliarse a las nuevas zonas del municipio con los siguientes requerimientos mínimos:

- El adjudicatario deberá prestar directamente el servicio de zona wifi al ciudadano y será de su responsabilidad la gestión y buen funcionamiento de este servicio.



## Ajuntament de Capdepera

- La instalación o aprovechamiento de las equipaciones actuales para la prestación del servicio, así como su mantenimiento, corresponderán al adjudicatario.
- El operador deberá proporcionar conectividad a internet en las zonas wifi con las limitaciones y restricciones recogidos en la legislación vigente: restricción tráfico P2P, limitación velocidad, contenidos no deseados (pornografía), etc.
- En el momento de acceder a la red por parte de un ciudadano, deberá aparecer una página web cautiva donde se informe al usuario de los usos que puede realizar desde esta red.
- El operador proporcionará al ayuntamiento, con una periodicidad mínima de 3 meses, informes del servicio de las dos zonas con como mínimo el siguiente detalle: número de usuarios, duración de las conexiones, incidencias al servicio, etc.
- En caso de que un cuerpo de seguridad del Estado requiera un informe sobre un posible delito mediante estas conexiones a internet, será el adjudicatario quien proporcionará toda la información necesaria.
- En caso de que se deseen crear nuevas zonas wifi gratuitas en otras zonas del municipio se indicará un coste medio unitario por cada nueva zona a crear.

### 4.5 Servicio Integral de mantenimiento, apoyo y gestión

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un servicio integral de mantenimiento y soporte para garantizar la disponibilidad de todos los servicios y equipos objeto de este contrato.

El servicio integral incluirá:

- Mantenimiento
  - ☐ preventivo
  - ☐ correctivo
  - ☐ evolutivo
- Soporte
- Gestión

A todos los efectos, el servicio integral alcanzará todos los servicios y elementos objeto del contrato. Para los servicios de mantenimiento y soporte, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento un acceso Web o un número de teléfono con atención personalizado (ventanilla única) en modalidad 24 horas x 7 días a la semana, a través del cual podrán canalizarse las peticiones de servicio. Para el servicio de gestión, la empresa adjudicataria asignará un técnico a este AYUNTAMIENTO, quien atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por las personas que se designen por el AYUNTAMIENTO relativas a todos los servicios prestados.

#### 4.5.1 Mantenimiento Preventivo

Las tareas de mantenimiento preventivo se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con el Ayuntamiento y ocupará horarios de baja actividad. Así mismo, la empresa adjudicataria informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 3 días laborales de antelación.



## Ajuntament de Capdepera

### 4.5.2 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo consistirá en dar respuesta y resolver las averías/anomalías que puedan producirse y que repercutan en el funcionamiento normal de los servicios contratados. Cada avería/anomalía se tratará como una incidencia y se aplicará lo establecido en los siguientes apartados. Salvo que la incidencia pueda solucionarse de forma remota, el servicio se llevará a cabo bajo modalidad in-situ.

#### 4.5.2.1 Clasificación de las Incidencias

Las incidencias relacionadas con el mantenimiento correctivo se clasificarán según los siguientes tipos de severidad, de acuerdo con el siguiente esquema:

Prioridad	Impacto
<b>Crítica</b>	Fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios
<b>Media</b>	Fallo de una o diversas funciones del servicio que afecta severamente a su funcionalidad.
<b>Baja</b>	Fallo de una o diversas funciones del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad del mismo.

#### 4.5.2.2 Gestión de las Incidencias

Para la gestión de las incidencias se establece el procedimiento siguiente:

- Detección y comunicación de la incidencia.

En el momento en que algún usuario de este organismo detecte alguna anomalía en el servicio lo comunicará a los interlocutores del AYUNTAMIENTO autorizados, los cuales se pondrán en contacto con el Servicio de Asistencia Técnica de la empresa adjudicataria. Esta comunicación nunca podrá establecerse con una operadora automática.

- Registro de la incidencia.

El Servicio de Asistencia Técnica, una vez reciba la comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno de la empresa adjudicataria como por parte del AYUNTAMIENTO, solicitando esta última si así fuera necesario la información pertinente para la correcta resolución de la mencionada incidencia.

- Resolución de la incidencia.

A continuación, se comunicará, por parte del Servicio de Asistencia Técnica, la mencionada incidencia al personal de la empresa adjudicataria habilitado para su resolución, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas. Una vez localizado el origen de la incidencia y si el objeto de la misma hubiera sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta fuera responsabilidad de la empresa adjudicataria, este o estos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.

- Comunicación de la resolución de la incidencia.

Una vez solucionada la incidencia se comunicará al interlocutor del AYUNTAMIENTO la resolución de la misma para su verificación.

- Cierre de la incidencia.

Una vez validada la resolución por este Organismo, la empresa adjudicataria procederá al



## Ajuntament de Capdepera

cierre de la incidencia. Para la gestión de las incidencias, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una herramienta de ticketing que permita llevar a cabo todo el procedimiento anteriormente descrito de la forma más automatizada posible, incluyendo la emisión de informes.

### 4.5.3 Mantenimiento Evolutivo

Este servicio incluirá:

- Las actualizaciones de las versiones *software*, *firmware* y parches disponibles para cualquiera de los elementos objeto de este contrato, incluidas las centralitas.
- La actualización tecnológica de los elementos *hardware* objeto de este contrato, garantizando, mediante las actuaciones y sustituciones correspondientes, la no obsolescencia de los sistemas, equipos y servicios objeto de este contrato.
- La optimización de los servicios implantados. Tanto la empresa adjudicataria como el AYUNTAMIENTO podrán proponer actuaciones en este sentido.
- La actualización de los caudales de las líneas y su tipología manteniéndolos adaptados a la oferta comercial de la empresa adjudicataria, siempre que supongan una mejora y no un incremento de los precios.

Una vez aprobada una actuación por parte del AYUNTAMIENTO y con el acuerdo de la empresa adjudicataria, se establecerá un plan específico para su implantación, que la empresa adjudicataria tendrá el compromiso de ejecutar.

### 4.5.4 Servicio de Soporte

Mediante el servicio de soporte la empresa adjudicataria facilitará asistencia a las consultas técnicas y funcionales de los técnicos y usuarios designados por el AYUNTAMIENTO. El soporte cubrirá todos los sistemas objeto del contrato. Entre las consultas y gestiones incluidas en este servicio se tendrán en cuenta, a modo no limitativo, las siguientes:

- Técnicas
- Funcionales
- Comerciales

### 4.6 Plan de formación

Los adjudicatarios deberán acompañar en su oferta un plan detallado de formación para el personal municipal que resulte adecuado para las soluciones que propongan, el cual se impartirá en las propias instalaciones del AYUNTAMIENTO, o lugar que este considere oportuno para su realización. Esta formación no supondrá ningún coste añadido para el AYUNTAMIENTO. Existirán dos planes de formación. Un plan estará orientado al usuario de los servicios, incluyendo información sobre uso y configuración a nivel de usuario de teléfonos y centralitas, así como toda la información relativa a las actuaciones en caso de averías e incidencias. Esta formación no requerirá ningún conocimiento técnico previo de los usuarios. El otro plan de formación estará dirigido a personal calificado para la gestión y administración del sistema, de tal manera que este personal pueda supervisar o compartir las siguientes tareas:

- Gestión de incidencias y solicitudes.
- Control y restricciones de los servicios.





## Ajuntament de Capdepera

- Monitorización, detección, diagnóstico y obtención de medidas y estadísticas.
- Sistema de facturación.

Ambos planes de formación deberán contar con un apoyo documental, en formato digital e impreso, que permita al usuario seguir el curso sin necesidad de tomar apuntes, y que sirva como manual de referencia para futuras consultas. A petición del AYUNTAMIENTO podrá repetirse cualquiera de las formaciones, si se produce una cantidad estimable de nuevas incorporaciones (10 trabajadores o más) desde la última formación impartida. Si bien el AYUNTAMIENTO podrá poner a disposición de la formación material propio de sus instalaciones, tales como proyectores o pantallas, siempre dentro de su disponibilidad, será responsabilidad del adjudicatario proveer de todo el material necesario para la impartición de las formaciones.

### Apartado Formación técnica

La administración, configuración, instalación y gestión de todos los componentes de la red privada de voz y datos del Ayuntamiento serán responsabilidad del adjudicatario.

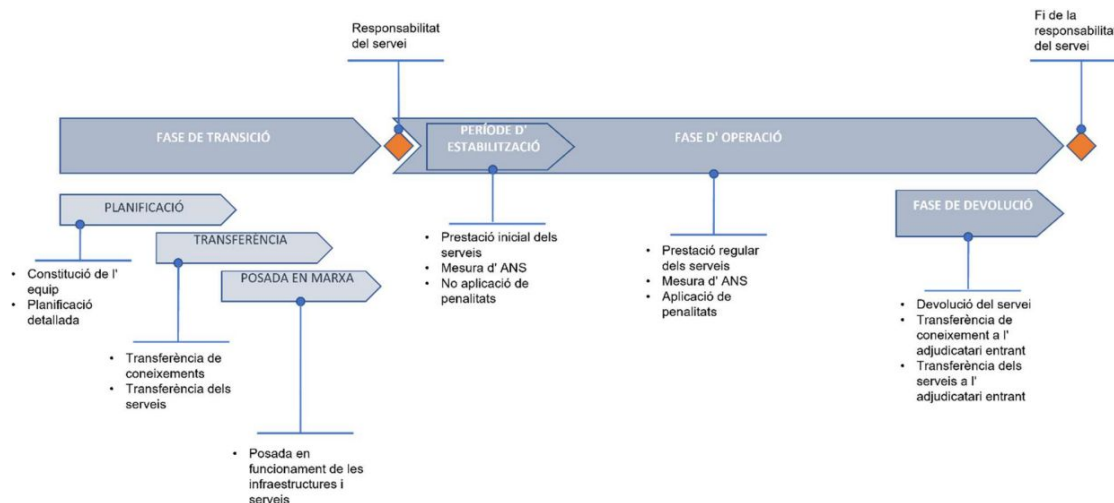
El adjudicatario, durante la vigencia del contrato, formará a los técnicos designados por el Ayuntamiento para tal finalidad, en el uso de las herramientas *software* para la administración, configuración y gestión de todos los componentes de la red de voz y datos del Ayuntamiento, de tal manera que puedan compartir/supervisar las tareas de administración del sistema.

Dicha formación técnica no supondrá ningún coste adicional para el Ayuntamiento.

## 5. DESARROLLO DEL CONTRATO

### 5.1 Fases del Contrato

En la siguiente figura se describen las diferentes fases del contrato, que se describen a continuación. La duración de las fases y plazos no está representada a escala.



## Ajuntament de Capdepera

### 5.1.1. Fase de Transición

Durante esta fase la empresa adjudicataria pondrá en marcha todos los servicios objeto del contrato en las condiciones definidas en el presente pliego, de forma que a su finalización estén plenamente operativos. La duración de esta fase no podrá superar los 3 meses a contar a partir de la fecha de formalización del contrato. Las empresas licitadoras presentarán un Plan de transición para todos los servicios ofrecidos, incluyendo en su caso la portabilidad, contemplando las siguientes actividades:

- Planificación: a la finalización de esta actividad, quedarán establecidos el calendario definitivo y los detalles de la ejecución del Plan de transición. Estos quedarán fijados por el AYUNTAMIENTO junto con la empresa adjudicataria y, entre otras cuestiones:

□ Se fijarán las condiciones necesarias a tener en cuenta para minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de los servicios de voz en el AYUNTAMIENTO.

□ Se harán las adaptaciones necesarias para ajustar los tiempos a las circunstancias de aquel momento, adecuándolo a las necesidades operativas del AYUNTAMIENTO. El calendario definitivo deberá ser aprobado por el AYUNTAMIENTO.

- Transferencia: a la finalización de esta actividad, deberán haberse transferido el conocimiento y los detalles necesarios de los servicios al adjudicatario entrante.

- Puesta en marcha: a la finalización de esta actividad, las infraestructuras y los servicios deberán estar en marcha y plenamente operativos.

El Plan incluirá las actividades mencionadas, así como las correspondientes tareas, recursos, entregables y cronograma detallado para la puesta en marcha de los servicios ofrecidos, especificando las fechas estimadas de su instalación, configuración y puesta en servicio. Se valorará la metodología y los procedimientos de trabajo propuestos para garantizar la transición más sencilla posible al usuario final.

Durante la ejecución (no como parte de la oferta), al inicio de la Fase de transición, la empresa adjudicataria proporcionará al AYUNTAMIENTO el 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. Una vez aprobado el Plan de Pruebas presentado, este se llevará a cabo bajo la supervisión del AYUNTAMIENTO.

Las tareas se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre que sea estrictamente necesario el corte de un servicio, este se consensuará con el AYUNTAMIENTO. Se realizará en horario de tarde/noche y se fijará un máximo de horas sin servicio, que en ningún caso será superior a cuatro.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del AYUNTAMIENTO información periódica de la evolución de la implantación.

El servicio se considerará operativo y recepcionado cuando así se constate en la firma del Acta de puesta en funcionamiento por parte de la empresa adjudicataria y del AYUNTAMIENTO, siendo a partir de aquel momento cuando la empresa adjudicataria empezará a facturar al AYUNTAMIENTO los servicios prestados.

Todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad, incluidos los costes de equipación, cambios de titularidad, traslados y cualquier otro coste derivado de la implantación de los servicios pedidos, serán a cuenta de la empresa adjudicataria.



## Ajuntament de Capdepera

### 5.1.2. Fase de Operación

Durante esta Fase los servicios objeto del contrato deberán estar plenamente operativos, en las condiciones establecidas en este pliego.

La duración de esta Fase cubrirá el período entre la finalización de la Fase de Transición y la finalización del contrato.

### 5.1.3 Fase de Devolución del Servicio

Para garantizar la correcta transferencia de activos y conocimientos previos a la finalización del contrato, se elaborará un Plan de Devolución del servicio, cuyo coste estará incluido en la oferta. La empresa licitadora incluirá, dentro del apartado de Planificación del Servicio, un Plan de Devolución en el cual deberá indicar el conjunto de actividades necesarias para realizar la correspondiente transferencia de conocimiento tanto al equipo humano del AYUNTAMIENTO como al nuevo adjudicatario que reciba el servicio. Este Plan deberá garantizar, además, el correcto traspaso de servicios, garantías u otros contratos de mantenimiento en vigor en aquel momento. También se indicará el tipo de documentos y formato en que se ofrecerá la información relacionada con el servicio.

En cualquier caso, el plan de devolución incluirá, al menos, los siguientes puntos:

– Se garantizará la completa actualización para todo el material suministrado, incluyendo la documentación siguiente:

- ☐ Marca, modelo y números de serie.
- ☐ Manual técnico.
- ☐ Manual de usuario.
- ☐ Manual de instalación.
- ☐ Manual de mantenimiento.

– Usuarios y Contraseñas de acceso.

– Parámetros de configuración de todos los elementos de los equipos.

– Planos de la planta instalada, y esquemas o fotografías de las equipaciones.

– Esquema de conexiones físicos y lógicos entre los diferentes equipos y los repartidores eléctricos y ópticos de los espacios técnicos.

– Servicios asociados a la equipación, y estado de los mismos.

– Incidencias abiertas en el momento del traspaso. Se hará una descripción exhaustiva de todas las tareas realizadas para solucionarlas.

– Finalizado el servicio, la empresa adjudicataria entregará al AYUNTAMIENTO el control de las licencias de uso adquiridas asociadas a la prestación del servicio.

La empresa licitadora deberá contemplar la simultaneidad en la ejecución de las fases de devolución y la de operación de los servicios, siendo responsabilidad del prestatario disponer de los recursos necesarios para que la operación no se vea afectada por la dedicación a las tareas de devolución mencionadas.

La ejecución del Plan de devolución no tendrá una duración superior a los dos meses, tras los cuales el nuevo contratista se hará cargo por completo del servicio. El proveedor saliente deberá mantener, durante la devolución del servicio, el mismo equipo de trabajo que durante el resto de la prestación.

Durante el periodo de devolución del servicio, la empresa adjudicataria deberá cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados anteriormente. El periodo de



## Ajuntament de Capdepera

devolución no podrá ser en ningún caso causa de ninguna discontinuidad o pérdida de prestaciones o calidad del servicio ofrecido a los usuarios finales.

La devolución del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte del AYUNTAMIENTO del Acta de aceptación de la devolución del servicio, condición necesaria para el pago de la última factura.

### 5.2. Plazo de vigencia del contrato

El contrato suscrito tendrá una duración de 4 años, a contar a partir de la fecha de inicio del servicio. No se prevé prórroga. Transcurrido este plazo, el proveedor saliente del servicio será el responsable del correcto funcionamiento del mismo durante el periodo de transición necesario para que el nuevo adjudicatario establezca la nueva provisión de servicios.

### 5.3. Dirección y seguimiento del contratos

#### 5.3.1 Responsable del contrato

El AYUNTAMIENTO nombrará a una persona como "responsable del contrato", quien será el interlocutor válido con el "coordinador del servicio" que nombre el o los adjudicatarios de los contratos. Tendrá entre sus funciones las de coordinación, mediación, supervisión, control y aprobación de las tareas necesarias durante la implantación y vigencia del contrato, así como las de determinar las correcciones que se estimen oportunas.

#### 5.3.2 Coordinador del servicio

El adjudicatario o los adjudicatarios de los contratos nombrarán a una "coordinador del servicio", quien será el interlocutor válido del adjudicatario con el responsable del contrato.

Para la coordinación global, se tratará que los trabajos se lleven a cabo de forma que se interfiera lo menos posible en el funcionamiento normal de las diferentes dependencias del AYUNTAMIENTO. En todos los casos deberá preverse el retorno a la situación anterior, en caso de surgir problemas, en el plazo máximo de 24 horas.

La implantación de los servicios en los diferentes edificios se realizará teniendo en cuenta su singularidad y el volumen de tráfico, contando todos los usuarios con los servicios de voz y datos durante el periodo que dure la instalación de la nueva solución.

Siempre que las características lo permitan, existirá un periodo de funcionamiento "en paralelo" que garantizará permanentemente el servicio y la posibilidad de recuperar la configuración anterior, caso de existir problemas.

### 5.4 Documentación e informes

La empresa adjudicataria mantendrá en todo momento ordenada y actualizada, para su presentación en un plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud (salvo excepciones que tendrán que estar justificadas), toda la documentación relevante de la prestación del servicio: planificación, informes presentados, procedimientos de operación, cuadro de precios, acuerdos logrados, inventario de recursos y el resto de documentación.

Para el adecuado seguimiento del contrato la empresa adjudicataria emitirá los informes que se describen a continuación, en formato electrónico, de acuerdo con el formato que se establezca.

El modelo detallado de cada informe, el contenido concreto y la distribución del mismo será definido en la puesta en marcha del proyecto, de forma conjunta entre la



## Ajuntament de Capdepera

empresa adjudicataria y el personal designado por el AYUNTAMIENTO.

Al inicio del contrato se definirá la periodicidad de estos informes, que podrá variar a lo largo del tiempo o en periodos de alta actividad. La puntualidad y calidad en la entrega de informes, especialmente en los informes periódicos y reglados, es de importancia primordial para el buen funcionamiento del servicio de gestión.

El AYUNTAMIENTO se reservará el derecho de realizar auditorías sobre el grado de cumplimiento de los parámetros de calidad ofrecidos, bien con personal propio, o bien a través de empresas externas independientes, debiendo poner el operador adjudicatario a su disposición todos los medios necesarios para ello.

### 5.4.1 Informes de Actividad

Estos informes incluirán, al menos, el detalle y estadísticas de los siguientes elementos, para el periodo de interés (pudiendo incluir un histórico en los casos necesarios):

- Altas, bajas y modificaciones de servicio.
- Equipación y terminales entregados.
- Solicitudes en curso, con grado de avance y fecha prevista de resolución.
- Solicitudes cursadas.
- Planificación y seguimiento de proyectos de implantación.
- Informes de evolución del servicio.

### 5.4.2 Informes de Incidencias

Incluirán la relación de incidencias del servicio acontecidas, clasificadas según su criticidad. El contenido mínimo del informe será el siguiente:

- incidencia detectada.
- los efectos provocados por esta.
- tiempo utilizado en su resolución.
- trabajos realizados por parte del personal de la empresa adjudicataria para devolver al servicio su correcto funcionamiento.

Para las más críticas se presentará una explicación detallada de los hechos, una justificación, si procede, de las actuaciones efectuadas y medidas a aplicar para evitar la reiteración del problema o paliar su impacto en caso de reincidencia.

En cualquier momento, a petición del AYUNTAMIENTO, la empresa adjudicataria remitirá un informe detallado sobre incidencias específicas que esta considere relevantes.

### 5.4.3 Informes de Seguimiento de los ANS

Incluirán una relación detallada y detallada caso por caso de los elementos de servicio medible que componen cada ANS.

Salvo que el AYUNTAMIENTO acuerde otro plazo, la empresa adjudicataria emitirá con periodicidad mensual un informe que contendrá todas las incidencias notificadas en el periodo objeto de seguimiento (en principio 1 mes) y contendrá toda la información necesaria para poder valorar si se han cumplido los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y, si cabe, aplicar las penalizaciones generadas por el incumplimiento.

### 5.4.4 Informes de Análisis de Inventario, Tráfico y Costes

Además de proporcionar la información base que permita al AYUNTAMIENTO



## Ajuntament de Capdepera

realizar los análisis particulares necesarios, se establecerá un formato de documentación de inventario, tráfico y costes para su entrega periódica, tanto correspondiente al periodo analizado como al histórico anual y del contrato completo. Se analizará así mismo la desviación del histórico respecto a las previsiones de la base de licitación o a las previsiones de consumo realizadas a primeros de cada año.

### 5.4.5 Informes de Instalaciones

Todas las instalaciones que se realicen, tanto si son nuevas como si son modificaciones o ampliaciones de las existentes, deberán quedar adecuadamente documentadas, según el procedimiento que establezca el AYUNTAMIENTO. Se realizará un dossier informatizado de la instalación según el formato establecido, que podrá incluir, entre otros, y según el tipo de instalación, fotografías digitales, coordenadas de la ubicación, croquis y esquemas.

### 5.4.6 Otros Informes

Adicionalmente y a solicitud del AYUNTAMIENTO, la empresa adjudicataria elaborará informes extraordinarios y/o a medida relacionados con cualquier aspecto de los servicios objeto del presente contrato.

## 6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Al objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

### 6.1.1 Mantenimiento Correctivo

Los siguientes ANS serán de aplicación al Mantenimiento correctivo de todos los sistemas objeto de este contrato, así como a las consultas planteadas por los técnicos y usuarios del AYUNTAMIENTO.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por el AYUNTAMIENTO o quien este determine en el momento de su apertura.

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
Baja	16 horas	32 horas	8x5
Media	8 horas	16 horas	8x5
Crítica	2 horas	4 horas	24x7

- Se considerarán tiempos de respuesta el transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestamista del servicio para atenderla.

- Se considerará tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considere cerrada (cuando se haya producido la restitución funcional que haya provocado esta incidencia).

Los tiempos de respuesta y resolución de consultas e incidencias serán recogidos y medidos por la herramienta de ticketing mencionada.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y, por tanto, no computará





## Ajuntament de Capdepera

como tiempo de resolución ('parada de crono') para el prestatario del servicio contratado:

- Aquellas averías que no sean responsabilidad del contratista.
- Las indisponibilidades fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre que hayan sido advertidas con la suficiente antelación, y autorizadas por el AYUNTAMIENTO.
- El tiempo dedicado a la resolución de la incidencia por terceros cuya responsabilidad no recaer en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los cuales no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores serán:

Indicador de servicio	Cumplimiento mensual
-----------------------	----------------------

Tiempo de respuesta	>= al 98%
---------------------	-----------

Tiempo de resolución	>= al 99%
----------------------	-----------

Para cada periodo de revisión, el cumplimiento del tiempo de respuesta se calculará como el cociente entre el número de incidencias en las cuales se ha cumplido el tiempo de respuesta máximo establecido y el número total de incidencias. Del mismo modo, el cumplimiento del tiempo de resolución será la ratio entre las incidencias en las cuales se ha cumplido el tiempo de resolución máximo respecto al total de incidencias. El incumplimiento del ANS en dos incidencias críticas durante un mismo periodo de revisión se considerará una falta muy grave, con los posibles efectos establecidos en el PCAP.

### 6.1.2 Soporte

Los siguientes ANS serán de aplicación al soporte (ver apartado 4.5.4 de este pliego), es decir a las consultas relacionadas con la asistencia técnica y funcional de todos los sistemas objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria cumplirá con los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por el AYUNTAMIENTO o determinado por este en el momento de su apertura.

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
n/a	8 horas	16 horas	8x5

- Se considerará tiempos de respuesta el transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestamista del servicio para atenderla.

- Se considerará tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considere cerrada (cuando se haya producido la restitución funcional que haya provocado esta incidencia).

Los tiempos de respuesta y resolución de consultas e incidencias serán recogidos y medidos por la herramienta de ticketing mencionada. No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y, por tanto, no computará como tiempo de resolución ('parada de crono') para el prestatario del servicio contratado:

- el tiempo dedicado a la resolución de la consulta por terceros cuya responsabilidad no recaer en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los





## Ajuntament de Capdepera

cuales no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria), el tiempo dedicado por estos a la resolución de la incidencia.

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores será:

Indicador de servicio	Cumplimiento mensual
Tiempo de respuesta	$\geq$ al 98%
Tiempo de resolución	$\geq$ al 99%

Para cada periodo de revisión, el cumplimiento del tiempo de respuesta se calculará como el cociente entre el número de incidencias en las cuales se haya cumplido el tiempo de respuesta máximo establecido y el número total de incidencias. Del mismo modo, el cumplimiento del tiempo de resolución será la ratio entre las incidencias en las cuales se haya cumplido el tiempo de resolución máximo respecto al total de incidencias.

### 6.1.3 Plazos de Entrega

Respecto a las fechas de entrega, se establecerán los siguientes ANS:

Trabajo	Desviación máxima sobre la fecha de entrega
Entrega de productos	2 días laborables
Alta de servicios	2 días laborables
Adaptaciones y cambios	3 días laborables
Planes de optimización (evolutivo)	5 días laborables
Informes	3 días laborables

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y, por tanto, no computará como tiempo de desviación ('parada de crono') para la empresa adjudicataria:

- El tiempo dedicado por terceros cuya responsabilidad no recae en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los cuales no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).

El valor de cumplimiento mensual de este indicador será:

Indicador de servicio	Cumplimiento (mensual)
Desviación máxima sobre fecha de entrega pactada	$\geq 98$

Para cada periodo de revisión, el cumplimiento relativo a la desviación máxima sobre la fecha tope de entrega o ejecución se calculará como el cociente entre el número de casos en que se haya cumplido con la desviación máxima establecida y el número total de casos.

### 6.1.4 Disponibilidad



## Ajuntament de Capdepera

Definimos disponibilidad de línea como: el porcentaje de tiempo en que un enlace de voz y/o datos está operativo durante la ventana en que se ha producido la medida; definimos el tiempo de medida como 1 mes. Esta definición la extenderemos al resto de sistemas y plataformas objeto de este pliego: disponibilidad como el cociente, en tanto por ciento, entre el tiempo de funcionamiento correcto en un periodo temporal (días naturales) y la duración de este (un mes).

$$\frac{(TM - TND)}{TM} * 100$$

- TM: tiempo de disponibilidad mensual
- TND: tiempo de no disponibilidad mensual

Con estas consideraciones los ANS serán:

Indicador de servicio	Cumplimiento (mensual)
Disponibilidad de la plataforma IP de telefonía IP	>=98
Disponibilidad de líneas de comunicaciones móviles	>=98
Disponibilidad de los accesos a Internet	>=98

No se tendrán en cuenta, en el cálculo de estas disponibilidades, los tiempos de paradas de servicio, previamente acordados con el AYUNTAMIENTO y solamente por el tiempo que se hubiera acordado.

### 6.1.5 Cumplimiento de los ANS

#### 6.1.5.1 Revisión

Salvo que el Ayuntamiento establezca otro plazo, el cumplimiento de los ANS se revisará mensualmente, sirviendo como base los informes a los que se refiere el apartado 5.4.3 Informes de Seguimiento de los ANS.

#### 6.1.5.2 Efectos en Caso de Incumplimiento

El incumplimiento de los ANS comportará la aplicación de las penalidades correspondientes en los términos establecidos en el PCAP.

### 6.2 Seguridad y confidencialidad de las comunicaciones

El adjudicatario deberá garantizar el secreto de las comunicaciones conforme a la legislación vigente. El adjudicatario declarará expresamente conocer el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El adjudicatario de este contrato vendrá obligado a exhibir la correspondiente Certificación conforme al Esquema Nacional de Seguridad (ENTE) de, al menos, la



## Ajuntament de Capdepera

categoría BÁSICA, o superior. Para su verificación deberá presentarse el correspondiente certificado y aparecer en la página web que a tal efecto dispone el Centro Criptológico Nacional: <https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion>.

El adjudicatario se compromete a no suministrar información ni a revelar o ceder datos o documentos a terceros, o copia de los mismos, proporcionados por el AYUNTAMIENTO para cualquier otro uso no previsto como necesario en el presente pliego.

Así mismo, los licitadores no harán uso de la información aportada en la documentación de este concurso para otras finalidades que su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas, no pudiendo trasladar su contenido o copia de los mismos a terceros. Se prohíbe expresamente la utilización de análisis funcionales o requerimientos en beneficio propio de las personas físicas o jurídicas que retiren la documentación anexa a este pliego.

### 6.3 Garantía

El objeto del contrato quedará sujeto a un plazo de garantía de un año, a contar desde la terminación del contrato, fecha de recepción o conformidad del trabajo, plazo durante el cual la Administración podrá comprobar que el trabajo realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el presente pliego. Transcurrido el plazo de garantía sin que se hayan formulado objeciones a los trabajos ejecutados, quedará extinguida la responsabilidad del contratista. Durante el periodo de garantía, el contratista estará obligado a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que puedan observarse en lo ejecutado, con independencia de las consecuencias que pudieran derivarse de las responsabilidades en que pudiera incurrir.

## 7 Oferta Técnica

### 7.1 Aspectos Generales

A la hora de preparar la Oferta técnica las empresas licitadoras deberán tener en cuenta lo siguiente:

- La estructura y contenido de la Oferta técnica en general y de la Memoria Técnica en particular se ajustará estrictamente a lo que establezcan los apartados respectivos. Toda información que no se encuentre dentro de esta estructura no se tendrá en cuenta, salvo que los pliegos establezcan lo contrario.
- La Oferta técnica incluirá, si cabe, Anexos con información relacionada con el contenido de la Memoria Técnica. La inclusión de Anexos será opcional para las empresas licitadoras excepto en los casos en que los pliegos establezcan la obligatoriedad de incluir alguno. La información de los Anexos no intervendrá en la valoración de los criterios de adjudicación y, por lo tanto, su contenido será complementario y/o servirá como elemento de verificación de lo incluido en la Memoria Técnica. Sin embargo, la no inclusión de Anexos que los pliegos establezcan como obligatorios será motivo de exclusión de la oferta.
- La estructura y contenido de la Memoria Técnica se corresponderá uno a uno con los 'aspectos a valorar' de los criterios de adjudicación cuantificables mediante un juicio de valor. Para incluir en cada apartado la información adecuada, se recomienda la lectura de la metodología de valoración de este tipo de criterios incluida en los pliegos.



## Ajuntament de Capdepera

- La información que se incluya en toda la Oferta técnica no deberá incluir ningún dato o valor referido a los criterios evaluables mediante fórmulas, ni información que permita deducirlos; de ser así la propuesta en su conjunto se excluirá automáticamente del proceso de licitación.

- Sobre la Memoria Técnica:

□ Cuando, para un 'Subapartado' concreto de la Memoria Técnica (correspondiente a un 'Aspecto a valorar'), los pliegos establezcan la necesidad de incluir una tabla-resumen, la misma deberá incluir obligatoriamente y contener, al menos, los siguientes datos (columnas de la tabla): requerimiento mínimo, valor ofrecido con sus características y ventajas para el organismo contratante en caso de que lo ofertado supere el requerimiento mínimo exigido. En caso de no incluirse esta tabla, la puntuación que a asignar a este 'Aspecto a valorar' será de 0 puntos.

□ En caso de establecerse limitaciones de extensión de la Memoria Técnica, el contenido de las páginas que excedan esta extensión no se tendrá en cuenta a la hora de la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor y, en consecuencia, los 'Aspectos a valorar' afectados se puntuarán con 0 puntos.

□ La mesa de contratación podrá exigir a los licitadores documentación justificativa que acredite cualquier aspecto incluido en la Oferta técnica, así como precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas o información complementaria relativa a ellas, si bien las respuestas no podrán suponer una modificación de los elementos fundamentales de la oferta.

### 7.2 Contenido de la Oferta técnica

La oferta técnica estará formada por un único documento (fichero) y constará obligatoriamente de los siguientes apartados:

1. Portada en la cual se identifique claramente el título y el número de expediente al cual corresponde la oferta.

2. Índice de la oferta técnica.

3. Acatamiento de los pliegos e identificación de la empresa licitadora en una página con la información siguiente:

a. Párrafo en el cual la empresa licitadora exprese el acatamiento de la totalidad de lo establecido en los pliegos y en el cual se declare la veracidad de la información incluida en la oferta técnica.

b. Cuadro en el cual se incluyan los datos de licitador y las de la persona de contacto.

4. Resumen Ejecutivo donde se explique de forma concisa y sencilla la solución propuesta y los aspectos relevantes a destacar de la oferta. El Resumen Ejecutivo no será objeto de valoración (no se puntuará), si bien ayudará a la comprensión global de la oferta.

5. Memoria Técnica, que deberá contener de forma ordenada todos los criterios cuya valoración estará sujeta a un juicio de valor.

### 7.3 Memoria Técnica

La Memoria Técnica deberá ajustarse obligatoriamente a la estructura y contenido siguiente:



## Ajuntament de Capdepera

### Clàusula 7.3

CRITERI		SUBCRITERI		ASPECTE A VALORAR		PUNTS
1						
	Planificació del Servei	1	Fase de Transició	a	Pla de Transició	2
		2	Fase d'Operació	a	Pla de Continuitat de Negoci	4
		3	Fase de Devolució	a	Pla de Devolució	1
		4	Aspectes generals	a	Punt 1 plana 40	1
2						
	Servei de Telefonia	1	Servei de Telefonia Fixa IP	a	Descripció de la solució global i arquitectura	5
		2		b	Taula-resum funcionalitat del servei i tarifes ofertes	6
		3		c	Taula-resum característiques dels terminals	3
		4		d	Taula-resum de les línies i característiques tarifes ofertes	4
		5		e	Taula-resum característiques dels terminals oferts	3
		6		f	Descripció dels serveis convergents entre telefonia fixa i mòbil Taula-resum de característiques	6
3						
	Servei de dades i Internet	1	Accessos a Internet	a	Taula-resum de les característiques de la línia d'accés oferta	6
4						
	Manteniment, Suport i Gestió del servei	1	Serveis de manteniment	a	Eines de gestió per a suport i incidències	2
		2		b	Procediment de manteniment preventiu, correctiu, evolutiu i de suport	2

### 7.4 Limitaciones de Extensión de la Oferta técnica

Se establecerán las limitaciones siguientes en la extensión de la Oferta técnica:

- Resumen Ejecutivo (punto 4 de la Oferta técnica): 4 páginas.
- Memoria Técnica (punto 5 de la Oferta técnica): 50 páginas.

En ambos casos las páginas se ajustarán a las siguientes características:

- Medida hoja: A4.
- Tipo letra: Arial o tipo con medida de letra equivalente.
- Medida letra mínimo: 11 ppp. (puntos por pulgada).
- Márgenes mínimos: 2 cm a cada borde.
- Interlineado mínimo: sencillo.

## 8. DURACIÓN DEL CONTRATO Y CONDICIONES ECONÓMICAS

### 8.1. Periodo del contrato

- La vigencia prevista del contrato para la prestación de los servicios requeridos en el presente pliego técnico será de 4 años, sin posibilidad de prórroga.
- No obstante, durante el periodo de contrato, el Ayuntamiento de Capdepera se reservará el derecho a dar de baja, alta y/o modificar aquellos servicios que considere necesarios.

### 8.2. Importe de licitación

- El importe máximo de licitación del presente contrato para la prestación de todos los servicios anteriormente descritos (red de comunicaciones entre sedes, servicio de telefonía fijo IP, servicio de telefonía móvil y datos móviles, servicio de zonas wifi) será de: 94.397,44€ anuales a un tanto alzado (IVA excluido).
- El importe de licitación vendrá determinado por las siguientes prestaciones de servicios:



## Ajuntament de Capdepera

- Cuota mensual red de comunicaciones.
- Tarifa plana mensual de telefonía IP.
- Tarifa plana mensual telefonía y datos móviles.
- Cuota mensual zonas wifi.

### 8.3. Modificaciones del contrato

• El dimensionado de los servicios se adecuará en el transcurso de la duración del contrato a las necesidades del ayuntamiento y de cada uno de los centros. Es decir, que el planteamiento inicial podrá ser modificado por varios motivos: apertura de nuevas oficinas, situaciones de emergencia que puedan requerir servicios adicionales, actos no previstos con necesidades de servicios de comunicaciones, nuevos usuarios, nuevas zonas wifi, etc.

### 8.4. Calendario de implantación

Los licitadores deberán presentar un calendario de implantación de los servicios descritos en estos pliegos, donde se indicará en qué plazos se implantará cada uno de los servicios.

En cualquier caso, la totalidad de los servicios y sistemas deberán estar operativos como máximo en 4 meses posteriores a la adjudicación.

El Ayuntamiento se reservará el derecho de modificar el calendario propuesto por el adjudicatario.

## 9. PONDERACIÓN

Las empresas licitadoras presentarán un proyecto técnico donde se exponga claramente que pueden asumir los servicios descritos, con las condiciones y requisitos que se hayan establecido en los apartados anteriores (proyecto, mapa coberturas telefonía móvil, plan y calendario de implantación, niveles de servicio y mantenimientos, documento de seguridad con las medidas de la LOPD, etc).

Se valorarán, además de las mejores tarifas por el Ayuntamiento, la excelencia técnica en las propuestas y la óptima adaptación al modelo/proyecto de telecomunicaciones del Ayuntamiento, así como otras propuestas de nuevas y/o mejores funcionalidades por los usuarios de los servicios. La valoración total del proyecto se ha establecido en 100 puntos a repartir según los criterios establecidos en el PCAP.

## 10. ANEXOS

### 10.1. Anexo 1: Inventario de líneas



## Ajuntament de Capdepera

### 10.2. Anexo 1.1: Volumetría histórico de llamadas por tipo de servicio: (Período consumo: 19/12/2022 a 19/11/2023)

Servicio	Llamadas	Segundos
Red inteligente	25	449
Ibercom	7887	1259964
Servicio Telefónico	4857	294143
<b>Total</b>	<b>12769</b>	<b>1554556</b>

### 10.3. Anexo 1.2: Volumetría histórico de llamadas por tipo de tráfico: (Período consumo: 19/12/2022 a 19/11/2023)

Tipo de tráfico	Llamadas	Segundos
Fija - Buzón	9	111
Datáfono	1	9
Llamadas a móviles	1696	150463
Numeraciones 800/900	114	18305
Numeraciones 901	19	1788
Numeraciones 902	37	4663
De Información y emergencia	290	21002
Internacionales	63	6568
Interprovinciales	1110	321412
Metropolitanas	9413	1029882
Servicio información telefónica	1	15
Móvil Buxón	16	338
<b>Total general</b>	<b>12769</b>	<b>1554556</b>

### 10.4. Anexo 2 : Consumos telefonía Móviles

#### 10.4.1. Anexo 2.1: Inventario de líneas:

Nums.		
606229672	618623185	660641106
606432765	618949731	660658677
606949631	619385672	669018229
606953257	626141070	669018900
606956223	626264361	669018921
608154613	626273302	669031858
608461399	626555650	669191329
608588135	626572475	669352654
608598312	628528839	676050058
608724940	628556077	676716260
608851158	628617187	679051171
608929059	629341224	679213317
609348064	629346266	679213342
609689537	629586086	679311509







# Ajuntament de Capdepera

609863185	630207916	679325546
609884380	630744092	679723725
618306438	636169530	679877050
689759318	636229919	679969522
689760209	636769053	680246175
690846788	638208928	680297549
696307300	638210961	680616278
696661734	638313300	680764068
696984452	638768332	682124108
696990185	638892876	682326189
696990235	638944542	682346143
699447972	639706271	682650501
699933760	639863861	683153445
638642310	646297213	683388327
650421910	648030981	683646371
659201062	648145034	686119445
659756153	648292041	689027353
660293749	648672965	689145568
660293750	648912139	689242176
660293752	649730068	689242179
660293762		

**Total lines**            **102**

#### 10.4.2. Anexo 2.2: Consumos telefonía Móvil

**(Período consumo: 19/12/2022 a 19/11/2023)**

**Volumetría histórico de llamadas por tipo de servicio:**

Descripción	Llamadas	Segundos
BONO 50 SMS	63	0
C. MENSUAL EM MULTIDISPOSITIVO 67 MAXI	0	0
CT. TARIF. INTERNET MULTIDISPOSITIVO 35	0	0
CT. TARIF. INTERNET MULTIDISPOSITIVO 45	0	0
CUOTA 3G MOVISTAR Y FIJOS MULTILINEA	0	0
CUOTA DATOS CORP 12GB	0	0
CUOTA MENSUAL ACCESO REMOTO BÁSICO	0	0
CUOTA MENSUAL BÁSICA BM	0	0
CUOTA MENSUAL DUO CORP 30	0	0
CUOTA MENSUAL EM BÁSICA VOZ 8	0	0
CUOTA MENSUAL MÓDULO VOZ ACCESO IP	0	0
CUOTA MENSUAL MULTISIM	0	0
CUOTA MENSUAL NUEVO DUO CORP 10	0	0
CUOTA MENSUAL NUEVO DUO CORP 20	0	0

AJUNTAMENT DE CAPDEPERA  
 Carrer Ciutat, 20 07580 Capdepera (Illes Balears) C.I.F. P-0701400-D Tel, 971 563 052 - 971 563 789 Fax, 971 818 491  
[www.ajcapdepera.net](http://www.ajcapdepera.net) [ajcapdepera.sedelectronica.es](mailto:ajcapdepera.sedelectronica.es)



## Ajuntament de Capdepera

CUOTA MENSUAL NUEVO DUO CORP 30	0	0
CUOTA MENSUAL NUEVO DUO CORP 45	0	0
CUOTA MENSUAL NUEVO DUO CORP 60	0	0
CUOTA MENSUAL NUEVO DUO CORP 60 MAXI	0	0
CUOTA MENSUAL TARIFA PLANA INTERNET PLUS	0	0
CUOTA TP NÚMEROS PROPIOS MULTILINEA	0	0
DATOS ADICIONALES MFE CORP Y DUOS CORP	892	93506,16
DATOS CORP PREMIUM	0	0
DATOS INTERNET	17162	877939,96
DATOS INTERNET EN UE	70	6211,78
DIFERENCIA HASTA CONSUMO MÍNIMO (440)	0	0
DIFERENCIA HASTA CONSUMO MÍNIMO LINEA	0	0
DUO CORPORATIVO	53387	6327900
DUO CORPORATIVO EN UE	37	10061
INTERNACIONAL	48	4536
INTERNO BUZÓN	101	7899
INTERNO CORPORATIVO	6899	726295
INTERNO CORPORATIVO EN UE	14	1570
INTERNO MÓVILES	3710	533258
INTERNO MÓVILES EN UE	11	1103
LLAMADAS 80X/905 TARIFICACIÓN ADICIONAL	2	40
LLAMADAS A 800/900	222	70493
LLAMADAS A 901	16	3248
LLAMADAS A 902	27	3716
LLAMADAS A INFORMACIÓN Y EMERGENCIAS	31	4487
LLAMADAS EXCESO PLAN EMPRESAS MÓVIL	24	116
MENSAJES A INFORMACIÓN Y EMERGENCIAS	24	0
MENSAJES DICTADOS	1	0
MENSAJES ESPECIALES	27	0
MENSAJES INTERNACIONALES	3	0
MENSAJES MOVISTAR	2526	0
MENSAJES MULTIMEDIA	2	0,54
NACIONAL MOVILES	757	1929
PROMOCIÓN CUOTA MENSUAL MULTISIM	0	0
RESTO DE TRAFICO NACIONAL	43	14838
SMS	4545	0
SMS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	255	0
TRAFICO NAC. OTROS OPER. MÓVILES	8504	1022630
TRAFICO NACIONAL A FIJOS	8	566
<b>Total general</b>	<b>99411</b>	<b>9712343,44</b>

### ANEXO 3



## Ajuntament de Capdepera

### 10.5. Anexo 3: Sedes con conexión Internet

Sede	Emplazamiento	VPN IP	Tipo de Servicio	
			DATA INTERNET	flexWan
Ayuntamiento (Of. Principal)	C/ Ciutat, 20	Si	Si	Si
Edificio Cap Vermell	Hernán Cortés	Si	No	Si
Policía Local / Brigada	C/Roses s/n	Si	No	Si
Poliesportiu	Camí vell des far	Si	No	Si
SME	Autovía Joan Carles I	Si	No	Si
OIT – Capdepera	Centre 9	Si	No	Si
OIT – Cala Rajada **	Plaça des Pins	No	No	No
OIT – Canyamel **	Avda. des Pins	No	No	No
Teatro	Col·legi 16	Si	No	Si

\*\* Sedes de nueva creación

Traducción literal al castellano de la versión catalana del **PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL, DATOS E INTERNET** realizada por el Servicio de Asesoramiento Lingüístico del Ajuntament de Capdepera.

En Capdepera, documento firmado electrónicamente

La Asesora lingüística  
M. Angela Melis Vila

