



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

Emite: D. Damián Monreal Palencia, Ingeniero Técnico Industrial Municipal.
Asunto: PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA CONTRATO DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA.
Solicitante: D. Juan Calabuig, Concejal Delegado de Régimen Interior.
Destino: D^a. Eladia Lucas García. T.A.G.
Petición: -- **Emisión:** 04/11/2013 **Nº. Exp.:** 011.P.13

El técnico que suscribe, procede la redacción del presente

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS.

| | |
|---|----|
| 1.- ANTECEDENTES..... | 2 |
| 2.- OBJETO..... | 2 |
| 3.- CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACION..... | 2 |
| 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO..... | 2 |
| 4.1.- GENERALIDADES..... | 2 |
| 5.- SERVICIO DE TELEFONIA FIJA..... | 4 |
| 5.1.- ESTADO ACTUAL..... | 4 |
| 5.2.- SERVICIOS A OFERTAR..... | 7 |
| 5.3.- FASE DE IMPLANTACION..... | 9 |
| 6.- SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL..... | 9 |
| 6.1.- ESTADO ACTUAL..... | 9 |
| 6.2.- COBERTURA DE TELEFONIA MOVIL..... | 10 |
| 6.3.- SERVICIOS A OFERTAR..... | 10 |
| 6.3.1.- SERVICIO DE MENSAJES..... | 11 |
| 6.3.1.1.- GESTION MASIVA DE MENSAJES..... | 11 |
| 6.3.2.- SERVICIO DE DATOS..... | 12 |
| 6.4.- TERMINALES MOVILES..... | 12 |
| 6.5.- POLITICA EN RELACION A LOS TERMINALES..... | 13 |
| 6.6.- PORTABILIDAD..... | 14 |
| 6.7.- FASE DE IMPLANTACION..... | 14 |
| 7.- SERVICIO DE DATOS E INTERNET..... | 14 |
| 7.1.- SITUACION ACTUAL..... | 14 |
| 7.2.- SERVICIOS A OFERTAR..... | 15 |
| 7.3.- FASE DE IMPLANTACION..... | 16 |
| 8.- MANTENIMIENTO..... | 17 |
| 9.- PRUEBAS Y ACEPTACION DE LOS SERVICIOS..... | 18 |
| 10.- DURACION DEL CONTRATO..... | 18 |
| 11.- PRECIOS..... | 19 |
| 11.1.- COSTES ESTIMADOS..... | 19 |
| 11.2.- FACTURACION..... | 19 |
| 12.- CRITERIOS DE VALORACION..... | 20 |
| 13.- DOCUMENTACION A APORTAR..... | 21 |
| 14.- MEDIOS PERSONALES..... | 21 |
| 15.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES..... | 21 |



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

1.- ANTECEDENTES.

A petición de D. Juan Calabuig, como Concejal Delegado de Régimen Interior del Excmo. Ayuntamiento de Jumilla, se procede a la redacción del presente pliego de prescripciones técnicas.

2.- OBJETO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de ejecución y prestación del servicio, que habrán de regir para la contratación de una empresa externa especializada en el suministro de telecomunicaciones en todos los centros dependientes del Excmo. Ayuntamiento de Jumilla. Los fines últimos del presente contrato abarcarán:

1. La telefonía fija de las sedes municipales.
2. La telefonía móvil.
3. El servicio de datos (Internet de banda ancha) y red VPN.

El contrato obligará al suministrador a la realización del servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que la cuantía total exacta quede definida al tiempo de firmarse el contrato, al ser las necesidades y los precios variables, quedando definidas éstas con carácter estimado.

La prestación del servicio se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulen en este pliego de prescripciones técnicas, así como en el correspondiente pliego de cláusulas administrativas particulares, relativa a esta contratación, de lo que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes. El adjudicatario vendrá obligado a facilitar la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos, que constituyen estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el período de vigencia del contrato asociado al presente pliego.

3.- CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.

Tanto los licitadores como el adjudicatario de los servicios quedan comprometidos a dar un trato reservado y confidencial a toda la información y datos que pudieran obtener del Ayuntamiento de Jumilla, garantizando la custodia y no divulgación de los mismos por parte de todo el personal a su cargo salvo autorización expresa al respecto.

Tal obligación seguirá vigente una vez que el contrato haya finalizado o haya sido resuelto.

El adjudicatario del servicio quedará obligado al cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, en el Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, y en la restante normativa existente en la materia.

4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

4.1.- GENERALIDADES.

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente junto con los técnicos municipales y la empresa adjudicataria.

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



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

Durante la vigencia del presente contrato, el adjudicatario se comprometen a proveer los servicios objeto de este contrato, en cualquier punto del municipio que el Ayuntamiento de Jumilla lo solicite, ya sea nuevas sedes, o en sedes existentes, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios incluidos en este pliego, y aunque se soliciten por separado será factible su interoperabilidad derivada de la convergencia técnica y funcional que se pueda producir. Queda excluido, al ser tenido en cuenta como mejora, el servicio VPN.

La empresa adjudicataria facilitará en todos los casos posibles, para todas las llamadas entrantes la identidad de la línea desde la cual se ha realizado la llamada.

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

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

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

Los servicios que se incluyen en el presente pliego de prescripciones técnicas estarán garantizados los 365 días del año, durante las 24 horas de cada día, siendo responsable la empresa adjudicataria de los problemas surgidos por la falta de servicio.

La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de atención personalizado para el Ayuntamiento de Jumilla, que atenderá y tramitará las consultas técnicas, comerciales, o contables, que se planten desde el mismo.

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.

Las soluciones que se implanten, además de cubrir las necesidades actuales del Ayuntamiento de Jumilla, deberán prever una capacidad de crecimiento capaz de responder a futuras necesidades, y garantizar los máximos niveles de disponibilidad, redundancia y funcionamiento.

La gestión de los servicios ofertados, en sus aspectos técnico, de facturación y comercial, es un factor determinante a la hora de obtener un rendimiento óptimo y mantener un control del gasto en una infraestructura de comunicaciones.

Para asegurar la buena ejecución del contrato tanto el Ayuntamiento de Jumilla como la empresa adjudicataria, nombrarán una persona responsable de la ejecución del contrato.

Las funciones de estos responsables serán principalmente vigilar el cumplimiento de las acciones comprometidas en esta oferta, así como coordinar y establecer acciones en cualquier aspecto relacionado con la puesta en marcha y el seguimiento del servicio proporcionado por el adjudicatario.



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

Cualquiera de las partes, podrá solicitar reuniones con carácter urgente con personal técnico, comercial o directivo para resolver cuestiones específicas sobre el funcionamiento del servicio.

Asimismo cualquier colaboración posterior entre el adjudicatario y el Ayuntamiento de Jumilla, tanto para el establecimiento de nuevos servicios que no están contemplados en este procedimiento, como para la adecuación de los ya implantados como consecuencia de la adjudicación de éste, podrá ser organizada y arbitrada desde este grupo de trabajo.

El adjudicatario deberá proporcionar una ventanilla única donde se canalizarán todas las gestiones comerciales (facturación y facilidades de control de gasto) y de administración del servicio. De igual forma, el adjudicatario deberá proporcionar una ventanilla única donde centralizar todos los aspectos relativos a gestión técnica del servicio.

El adjudicatario dispondrá de un servicio de atención personalizado para el Ayuntamiento de Jumilla.

El Ayuntamiento de Jumilla constituirá una ventanilla única en la que centralizará la interlocución con el adjudicatario para la tramitación de las siguientes gestiones:

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

5.- SERVICIO DE TELEFONIA FIJA.

La solución propuesta por las empresas licitadoras para la prestación del servicio de telefonía fija, no deberá suponer ningún recorte de funcionalidades con respecto a los sistemas actualmente en funcionamiento, a los que se hace referencia en el apartado 5.1.

El adjudicatario deberá mantener y proporcionar al Ayuntamiento de Jumilla durante la vigencia del contrato, un inventario detallado e integral de los medios físicos o lógicos que se utilizan para la prestación de los servicios, con indicación expresa de su situación (propiedad del Ayuntamiento de Jumilla, alquiler, cedido, etc.).

5.1.- ESTADO ACTUAL.

El Ayuntamiento de Jumilla dispone actualmente de un servicio de telefonía fija en las sedes municipales del tipo *Oficina Virtual*, es decir, sin centralita física. Todos los teléfonos de sobremesa de los diferentes despachos son literalmente *unidades móviles*, con las funciones básicas de estos tipos de dispositivos. Además ciertas unidades se pueden usar como gestión de las centralitas virtuales. Se dispone de dos tipos de teléfonos de sobremesa diferentes, y de un modelo de teléfono inalámbrico. A continuación se describen los enlaces web, donde se pueden ver las principales características de funcionamiento de cada uno de ellos:

- **Modelo NEO 3100:** (143 unidades, de las que 11 unidades son de Botiquín.)
www.vodafone.es/static/fichero/pro_ucm_mgmt_011582.pdf
- **Modelo NEO 4000:** (23 unidades de los que 1 unidad es de Botiquín).
http://www.vodafone.es/static/fichero/pro_ucm_mgmt_011581.pdf



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

- **Modelo PANASONIK TX-TW502:** (11 unidades de los que 1 unidad es de Botiquín).
http://tda.panasonic-europe-service.com/docs/2z5135b40dz3z27fc9z656ez706466z23z2f047d4039cfcb94d6199d633791bc005fe7da10/tsn3/data/ALL/KXTW500SP/OI/800398/TW500SP_PNQX1785ZA.pdf

Se dispone además de ocho líneas de fax en las sedes descritas a continuación:

| SEDE | TIPO LÍNEA | DIRECCION SEDE |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|
| FAX AMLT. ALCALDÍA | Línea individual analógica. Fax AMLT | C/ Cánovas del Castillo, 35 |
| FAX AMLT.REGISTRO Y VENTANILLA ÚNICA | Línea individual analógica. Fax AMLT | C/ Cánovas del Castillo, 35 |
| FAX AMLT. CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES | Línea individual analógica. Fax AMLT | C/ Albano Martínez, 7, |
| FAX AMLT. POLICIA LOCAL | Línea individual digital. eFAX | Poeta Lorenzo Guardiola |
| AYUNTAMIENTO (OBRAS Y URBANISMO) | Línea individual digital. eFAX | C/ Cánovas del Castillo, 35 |
| CASA DE LA CULTURA (BIBLIOTECA MUNICIPAL) | Línea individual digital. eFAX | Avda. Reyes Católicos, 8 |
| CASA DE LA JUVENTUD | Línea individual digital. eFAX | Plaza Rey Don Pedro 9 |
| PROTECCION CIVIL | Línea individual digital. eFAX | Avda. Libertad, 7 |
| POLIDEPORTIVO MUNICIPAL | Línea individual digital. eFAX | Avda. de la Libertad, s/n |

En la siguiente tabla resumen, se indicarán todas las sedes municipales en las que ha de disponer de telefonía fija, además se indicará también las dependencias con fax, ya sea AMLT o eFAX.

| SEDE | DEPENDENCIA | CENTRALITA | FAX | Nº EXTENSIONES | DIRECCION | |
|--|------------------------------------|-------------------|------------|-----------------------|--|----|
| AYUNTAMIENTO | Alcaldía | Si | Si (ALMT) | 3 | C/ Cánovas del Castillo, 35, planta baja | |
| | Padrón, cementerio y estadística | | | 2 | | |
| | Informática | | | 1 | | |
| | Medio ambiente | | | 3 | | |
| | Concejalía de mujer e infancia | | | 3 | | |
| | Agricultura , ganadería y montes | | | 4 | | |
| | Catastro | | | 1 | | |
| | Tributos | | | 1 | | |
| | Secretaría | | | 6 | | |
| | Tesorería, rentas y caja | | | 5 | | |
| | Obras y urbanismo | | | Si (eFAX) | | 10 |
| | Intervención y actividades | | | | | 4 |
| | Grupos políticos | | | | | 3 |
| | Personal | | | | | 6 |
| | Polígono del Mármol de Jumilla | | | | | 1 |
| | Empleo | | | | | 3 |
| Registro y ventanilla única | | Si (ALMT) | 2 | | | |
| Antiguas dependencias teatro planta baja | | | 1 | | | |
| TOTAL | | 1 | 3 | 60 | | |
| EDIFICIO SERVICIOS SOCIALES | Edificio Servicios Sociales y OMIC | Si | Si (ALMT) | 23 | C/ Albano Martínez, 7 | |
| TOTAL | | 1 | 1 | 23 | | |
| PARQUE MOVIL | Parque móvil | No | No | 4 | C/ Ingeniero de la Cierva, 8 | |
| TOTAL | | 0 | 0 | 4 | | |
| SEDE | DEPENDENCIA | CENTRALITA | FAX | Nº EXTENSIONES | DIRECCION | |
| CASA DE LA CULTURA | Casa de la Cultura/Biblioteca | No | Si (eFAX) | 9 | Avda. Reyes Católicos, 8 | |
| TOTAL | | 0 | 1 | 9 | | |

**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA**

C.I.F. P 3002200-H

Cánovas del Castillo, 35

30520 JUMILLA (Murcia)

CONCEJALIA DE AGRICULTURA

| | | | | | |
|--------------------------------|---------------------------|-------------------|------------|-----------------------|---------------------------------------|
| OFICINA DE LA JUVENTUD | Oficina de la Juventud | Si | Si (eFAX) | 6 | Plaza del Rey D. Pedro I, 2, bajo |
| TOTAL | | 1 | 1 | 6 | |
| POLICIA LOCAL | Policía Local | Si | Si (eFAX) | 7 | Paso poeta D. Lorenzo Guardiola, s/n. |
| TOTAL | | 1 | 1 | 7 | |
| PROTECCION CIVIL | Protección Civil | Si | Si (eFAX) | 3 | Avda. de la Libertad, 7 |
| TOTAL | | 1 | 1 | 3 | |
| MUSEO ARQUEOLOGICO | Museo Arqueológico | No | No | 3 | Plaza de Arriba, 8 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 3 | |
| MUSEO ETNOGRAFICO | Museo Etnográfico | No | No | 3 | Plaza de la Constitución, 3 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 3 | |
| MUSEO SEMANA SANTA | Museo Semana Santa | No | No | 1 | C/ San Antón, 3 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 1 | |
| CASA DEL ARTESANO | Casa del Artesano | No | No | 1 | C/ Rico, 12 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 1 | |
| ESCUELA DE MUSICA | Escuela de Música | No | No | 1 | Avda. Reyes Católicos, s/n |
| TOTAL | | 0 | 0 | 1 | |
| CONSERVATORIO DE MUSICA | Conservatorio de Música | No | No | 1 | Avda. Reyes Católicos, s/n |
| TOTAL | | 0 | 0 | 1 | |
| TEATRO VICO | Teatro Vico | No | No | 1 | C/ Cánovas del Castillo, 74 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 1 | |
| POLIDEPORTIVO MUNICIPAL | Conserjería Polideportivo | No | SI (eFAX) | 1 | Avda. de la Libertad, s/n |
| | Piscina de verano | | | 1 | |
| TOTAL | | 0 | 1 | 2 | |
| PABELLON DE DEPORTES | Pabellón de deportes | No | No | 4 | Avda. Reyes Católicos, s/n |
| TOTAL | | 0 | 0 | 4 | |
| AULA INTERNET | Aula Internet | No | No | 1 | Avda. Reyes Católicos, s/n |
| TOTAL | | 0 | 0 | 1 | |
| SEDE | DEPENDENCIA | CENTRALITA | FAX | Nº EXTENSIONES | DIRECCION |
| CEMENTERIO | Cementerio | No | No | 1 | Cantarerías, s/n |
| TOTAL | | 0 | 0 | 1 | |
| MERCADO DE ABASTOS | Mercado de abastos | No | No | 1 | Avda. Levante, 6 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 1 | |

**CONCEJALIA DE AGRICULTURA**

| | | | | | |
|---|----------------------|----------|----------|----------|------------------------------|
| OFICINA DE TURISMO | Oficina de Turismo | No | No | 1 | Avda. de Murcia, s/n |
| TOTAL | | 0 | 0 | 1 | |
| UNIVERSIDAD POPULAR | Universidad Popular | No | No | 1 | Plaza de Arriba, 9 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 1 | |
| CENTRO SOCIOCULTURAL ROQUE BAÑOS | Centro sociocultural | No | No | 5 | Plaza Alcoholera de Menor, 3 |
| | Radio Jumilla | | | 1 | |
| TOTAL | | 0 | 0 | 6 | |

| | | | |
|------------------------------------|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| TOTAL CENTRALITAS VIRTUALES | TOTAL FAX (AMLT) | TOTAL eFAX | TOTAL EXTENSIONES |
| 5 | 3 | 6 | 139 |

5.2.- SERVICIOS A OFERTAR.

En el caso de existir, en la solución propuesta por el licitador, trabajos relativos a la instalación, configuración, ampliación, mantenimiento de software y de hardware, actualización y renovación por obsolescencia, de los sistemas de telefonía fija, así como de los terminales telefónicos asociados a las mismas, centralitas, etc., todos sus gastos serán de cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario presentará junto a su oferta, un **plan de mantenimiento integral** que cumplirá los requisitos que con carácter de mínimos, establece este pliego.

En las llamadas salientes, desde número fijos municipales, éstos serán mostrados como tales al receptor de la llamada, y no un número móvil.

Será posible el acceso directo a extensión, desde el exterior, y tendrá la posibilidad de poder realizar llamadas desde ubicaciones ajenas a las sedes corporativas, sin coste extra para el llamante y sin que dichas llamadas sean atendidas por la operadora.

Dicho servicio deberá soportar al menos, las siguientes funcionalidades:

- Presentación de la identidad.
- Ocultación de la identidad.
- Presentación de la identidad del llamante.
- Ocultación de la identidad del llamante.
- Llamada en espera.
- Llamada de consulta.
- Conferencia a tres.
- Desvío si comunica.
- Desvío si no contesta.
- Desvío inmediato.
- Buzón de voz.
- Grupo de Salto.
- Programador de aviso.
- Portabilidad de terminales.
- Servicio de locución guiada.
- Servicio de Secretaría/Operadora.
- Servicio de operadora de centralita.

El adjudicatario deberá llevar a cabo la implantación de una Red Privada Interna (en adelante RPI), sobre la base de la existente, tanto a nivel de funcionalidad (marcación abreviada) como de facturación.



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

La RPI debe integrar tanto el parque de teléfonos móviles, como las extensiones fijas dependientes de los edificios conectadas a la red del adjudicatario mediante los enlaces necesarios.

Serán consideradas llamadas internas de la RPI:

- Las comunicaciones realizadas entre extensiones de telefonía fija.
- Las comunicaciones entre móviles.
- Las comunicaciones realizadas entre extensiones de telefonía fija y usuarios móviles. Para llamadas entre móviles internos y de fijo a móvil y viceversa, el adjudicatario considerará las llamadas como llamadas internas cuando el usuario haga uso tanto de la marcación abreviada como del número público para establecer la comunicación.

Se posibilitará establecer comunicaciones internas fijo-fijo y móvil-móvil, móvil-fijo y fijo-móvil haciendo uso de la marcación abreviada definida.

Se respetarán las siguientes directrices:

- Un teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la RPI a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta tendrá un máximo de 5 cifras.

Se permitirá la creación de grupos cerrados de usuarios asimilados a distintos grupos organizativos. El adjudicatario brindará la posibilidad de creación de grupos cerrados de usuarios asimilados a distintos grupos organizativos del Ayuntamiento de Jumilla, permitiendo la existencia de extensiones de distinta longitud en los distintos niveles estructurales.

El Servicio de RPI permitirá agrupar a aquellos usuarios cuyas características de uso del servicio telefónico, de acuerdo con los criterios establecidos por el propio Ayuntamiento, sean similares.

Podrán definirse reglas de llamada entre los grupos de usuarios que permitan habilitar o restringir la comunicación entre los usuarios pertenecientes a cada grupo.

Independientemente de los servicios que se detallan en este pliego, que son mínimos y obligatorios, las empresas licitadoras podrán incluir en sus proposiciones aquellos otros que supongan mejoras sobre tales mínimos y que estén dispuestos a llevar a cabo.

El adjudicatario incluirá obligatoriamente el servicio GESTION DE COLAS DE LLAMADAS, de todas las llamadas relacionadas con el servicio POLICIA LOCAL, incluyendo al menos:

- Software para PC que controle el terminal principal y secundario de la Central de la Policía Local con las siguientes funciones:
 - Identificación línea llamante.
 - Fecha, hora y duración.
 - Grabación completa de todas las llamadas entrantes y salientes, que podrán ser recuperadas en formato de audio más extendido.
 - Este servicio será atendido por un grupo de salto, para todos los terminales de la Policía Local, configurable.
 - El licitador ofrecerá una propuesta que tendrá capacidad para realizar una llamada saliente por cada una de las entrantes.
 - El servicio POLICIA LOCAL, dispondrá del equipamiento necesario que garantice la supervivencia del mismo en caso de desastre.
 - La recepción, atención y gestión de las llamadas, se realizará mediante auriculares y micrófono que deje libre al operador para poder realizar simultáneamente otras



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

funciones como por ejemplo trabajar con un PC, escribir, dar indicaciones gestuales con ambas manos a sus compañeros, etc

Se garantizará el funcionamiento actual de los servicios existentes, sobre todo del mantenimiento de la línea fija **092**.

5.3.- FASE DE IMPLANTACION.

El adjudicatario detallará **un plan de implantación de telefonía fija**. Este documento debe ser acordado por las dos partes. Contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado de instalaciones, configuraciones, y puestas en servicio.

El licitador indicará los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación e integración de cada una de los servicios y planes de numeración a implantar.

El licitador ofrecerá una descripción del proceso de implantación en las distintas sedes del Ayuntamiento de Jumilla, así como una cronología de la implantación.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios de cada sede, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actualmente. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio se realizará en horario nocturno y se fijará un máximo de horas sin servicio que, en ningún caso, será superior a 4 horas. Se deberá prever una vuelta atrás y restauración del servicio existente en un plazo máximo de 24 horas a aplicar en caso de que surjan problemas.

Se ofertará además una línea ADSL y un punto telefónico móvil del Parque de Seguridad Vial.

6.- SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL.

El servicio de telefonía móvil prestado deberá estar soportado por tecnología de última generación (3G o 4G) que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo responsabilidad del adjudicatario del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

Las soluciones de los licitadores consistirán en un servicio de telefonía móvil corporativa que ofrezca facilidades de grupo cerrado de usuarios y que incluya la convergencia con la telefonía fija corporativa tanto en su estado actual como en futuras configuraciones ampliadas. Se pretende mantener el servicio que actualmente se está prestando, y que se indica a continuación, y actualizarlo para incorporar las máximas funcionalidades técnicas posibles. Se requiere, por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente contrato.

6.1.- ESTADO ACTUAL.

El Ayuntamiento de Jumilla dispone actualmente de un servicio de telefonía móvil, para diferentes usuarios, como concejales, técnicos, jefes de servicio, operarios, etc. Todos los equipos tiene tarifa plana de datos, además de todos los servicios tradicionales asociados a los teléfonos móviles, como voz, mensajería, etc. A continuación se describen los elementos de los que se dispone actualmente:



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

Se dispone de un total de 32 unidades, desglosadas de la siguiente forma:

| EXTENSIÓN | USUARIO | TERMINAL |
|--------------|-----------------------------|----------------------|
| 501 | Alcalde | IPHONE NEGRO 4 16 GB |
| 502 | Concejal 1 | NOKIA E5 |
| 503 | Concejal 2 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 504 | Concejal 3 | HTC Wildfire |
| 505 | Concejal 4 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 506 | Concejal 5 | HTC Wildfire |
| 507 | Concejal 6 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 508 | Concejal 7 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 509 | Concejal 8 | BLACKBERRY 8520 |
| 510 | Concejal 9 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 511 | Concejal 10 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 525 | Concejal 11 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 512 | Jefe de Servicio 1 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 513 | Jefe de Servicio 2 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 518 | Jefe de Servicio 3 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 520 | Jefe de Servicio 4 | NOKIA C5 |
| 521 | Jefe de Servicio 5 | NOKIA C5 |
| 527 | Jefe de Servicio 6 | Nokia C5 |
| 517 | Técnico 1 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 522 | Técnico 2 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 514 | Técnico 3 | NOKIA C5 |
| 515 | Policía 1 | NOKIA C5 |
| 516 | Policía 2 | NOKIA C5 |
| 523 | Policía 3 | Panasonic TX - TW502 |
| EXTENSIÓN | USUARIO | TERMINAL |
| 530 | Policía 4 | Nokia C5 |
| 519 | Operario 1 | NOKIA C5 |
| 524 | Operario 2 | Panasonic TX - TW502 |
| 526 | Operario 3 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 528 | Operario 4 | Nokia C5 |
| 529 | Operario 5 | Nokia C5 |
| 531 | Operario 6 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 532 | Operario 7 | Nokia C2 |
| 533 | Agrupación Protección Civil | SAMSUNG GALAXY GIO |
| 534 | Operario 7 | SAMSUNG GALAXY GIO |
| TOTAL | 34 | 34 |

Todos los terminales tienen conexión a Internet, en tarifa plana mensual de 500Mb y 2G/3G.

6.2.- COBERTURA DE TELEFONIA MOVIL.

Los licitadores deberán proporcionar la cobertura móvil a nivel nacional. Deberá, asimismo, garantizarse la cobertura en el interior de todos los edificios pertenecientes al Ayuntamiento de Jumilla.

6.3.- SERVICIOS A OFERTAR.

Incluirá al menos los siguientes servicios:



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

- Comunicaciones móviles de voz.
- Mensajes SMS.
- Roaming internacional. La empresa licitadora deberá disponer de acuerdos de Roaming formalizados con operadores de otros países. Además, deberá aportar una solución para los países donde no tenga acuerdos de Roaming.
- Servicios portadores (transmisión de datos).
- Tele servicios.
- Servicios suplementarios: ocultación de identidad, transferencia de llamadas, identificación del número, desvío de llamadas, buzón de voz, etc.
- Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal móvil.
- Llamadas al exterior, nacionales, internacionales, servicios de tarificación adicional etc.
- Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos.
- Restricción de llamadas según horario.
- Buzón de voz.
- Servicio de llamadas perdidas.
- Marcación abreviada, posibilitando a los usuarios marcar un número menor de dígitos para aquellos números externos a la red privada virtual más usados.
- Facilidades generales de tratamiento de llamadas: identificación de la línea llamante, ocultación de la identidad de la línea llamante, llamada en espera, desvíos de llamadas, etcétera.
- Control de consumo por extensión y facturación detallada.
- Definición de límites de consumo.
- Definición y creación de Grupos de Usuarios. Se permitirá crear agrupaciones de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc.).
- Datos y acceso a Internet (mínimo 1 GB).

6.3.1.- SERVICIO DE MENSAJES.

El servicio de telefonía móvil ofertado deberá permitir el envío de mensajes cortos tanto a través de los terminales móviles como desde aplicaciones accesibles a través de servidores web.

También se habilitará el mecanismo para enviar mensajes desde direcciones de correo asociadas a terminales móviles.

Se podrá aplicar a este servicio a la RPI.

6.3.1.1.- GESTION MASIVA DE MENSAJES.

Además se habilitará un servicio MENSA-RED (GESTION MASIVA DE MENSAJES), disponible con tres cuentas de usuario (como administrador) asociadas a tres teléfonos móviles del Ayuntamiento, que serán indicados a la empresa adjudicataria una vez conformado el contrato para su implantación.

El acceso como administrador de Mensa-Red permitirá, como mínimo:

- Dar altas y bajas de usuarios de la aplicación y de otros administradores.
- Gestionar la información de los usuarios internos de la aplicación.



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

- Definir listas de destinatarios individuales ("Alias") y grupos de destinatarios ("Listas de Distribución").
- Añadir, modificar y borrar mensajes SMS corporativos predefinidos, que podrá ser utilizados por los usuarios internos del Ayuntamiento.
- Personalizar la aplicación, modificando las imágenes utilizadas y las plantillas definidas.
- Importar contactos a la libreta de direcciones desde un fichero en formato "csv".
- Consultar el número de SMS y MMS enviados por los usuarios, así como sus fechas de envío.
- Definir restricciones de envíos y recepción de SMS y MMS a (o desde) números concretos.

6.3.2.- SERVICIO DE DATOS.

El servicio de datos para telefonía móvil deberá incluir, para los usuarios que se definan, dentro de los diferentes servicios el de transmisión de datos, los cuales contemplarán las siguientes funcionalidades:

- Acceso a Internet.
- Acceso al correo electrónico.

El servicio, inicialmente, deberá estar basado en tecnología de última generación (3G o 4G), debiendo presentar continuidad en la evolución que sobre ésta se produzca.

El licitador deberá incluir en su oferta el servicio de datos que permita el correcto funcionamiento de los dispositivos. El uso de estos servicios deberá estar sujeto, de forma obligatoria, a una cuota mensual fija o Tarifa Plana de Datos, con una capacidad mínima de 1GB.

Asimismo se deberá incluir en la oferta la posibilidad de conexión a banda ancha móvil. El licitador deberá especificar en la oferta el modelo concreto de dispositivo, el tipo de conexión empleado, así como la tecnología de Conexión a BAM y el límite, en su caso, de tráfico en GB.

6.4.- TERMINALES MOVILES.

Este apartado presenta los terminales propuestos para el Ayuntamiento de Jumilla. Los terminales mostrados serán indicativos de los modelos más representativos de cada gama, dentro del catálogo del adjudicatario, pudiendo el Ayuntamiento de Jumilla proponer otros modelos dentro de las mismas gamas por preferencia de fabricante o tecnología. Puesto que el mercado de terminales cambia de forma muy rápida, es previsible la modificación del catálogo del adjudicatario durante el periodo de prestación del servicio.

Será obligatorio por parte del adjudicatario el cambio de todo el parque de terminales móviles existente en la actualidad, con independencia de si es el prestatario actual o no del servicio. Todos los terminales a suministrar por el adjudicatario al amparo de este contrato, estarán basados en tecnología 3G o 4G.

En cada alta, se especificará el terminal solicitado y se entregará un terminal sin coste asociado con un período de renovación según se indica en el apartado siguiente.

Se establecen los siguientes tipos de terminales:

- Terminal a gama media (69%).
- Terminal a gama alta (31%).



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

Las características de cada terminal serán las siguientes:

Terminal tipo 1:

- Teclado físico.
- GSM 4band y 3G.
- Cámara de fotos y video.
- Bluetooth.
- WI-FI.
- Accesorios adicionales: Cargador de coche.
- La empresa licitadora propondrá 5 modelos en su oferta.

Terminal tipo 2:

Los terminales deberán ser tipo Smartphone, con características similares a éstas:

- Sistema operativo, alguno de los siguientes: iOS, Android, Blackberry o Windows Phone.
- E-mail y navegador HTML
- Wi-Fi, 3G/4G , UMTS/HSDPA/HSUPA (850, 900, 1.900, 2.100 MHz) y Bluetooth.
- GSM/EDGE (850, 900, 1.800, 1.900 MHz).
- Cámara fotográfica y video de 5 megapíxeles.
- Java.
- GPS asistido.
- Memoria mayor o igual de 8 GB, ampliable mediante tarjeta.
- Pantalla de retina o similar, mínimo de 3 pulgadas (en diagonal)
- Accesorios adicionales: Cargador de coche, auriculares Bluetooth.
- La empresa licitadora propondrá 5 modelos en su oferta.

6.5.- POLITICA EN RELACION A LOS TERMINALES.

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

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

Deberá proponerse una política de renovación de terminales por su edad u obsolescencia tecnológica que en ningún caso superará los doce meses de vida para cada terminal.

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

1. Asistencia Técnica: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama o superior, puesto a nuevo.
2. Reposición por hurto o robo: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama o superior.
3. Para ambos casos, el plazo de entrega debe ser inferior a dos días hábiles.



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

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

El stock inicial estará formado por al menos un 10% de terminales, para cada gama, cuya composición estará repartida entre los porcentajes de las dos gamas anteriormente descritas, con redondeo a la unidad superior.

Igualmente, quedará incluido en el stock inicial, un número de SIM preactivadas igual al 10% del total de líneas.

Con respecto a los accesorios, éstos serán, del 5% de las líneas contratadas, tanto para cargadores de coche, como para auriculares.

6.6.- 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.

6.7.- FASE DE IMPLANTACION.

El adjudicatario propondrá un **plan de implantación de telefonía móvil** para migrar, en su caso, al servicio acordado desde la situación actual. Este documento debe ser acordado por las dos partes. El licitador deberá incluir la metodología, procedimientos, tareas y recursos necesarios para la puesta en marcha. Incluirá un calendario detallado para la ejecución de las actuaciones pertinentes. Deberá especificarse los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación del servicio. El documento inicial será presentado junto con la oferta.

7.- SERVICIO DE DATOS E INTERNET.

7.1.- SITUACION ACTUAL.

En lo relativo a las redes de datos, todas las líneas ADSL contratadas proporcionan 10 Mb de bajada y 800Kb de subida.

Las conexiones de datos disponen de las características aquí indicadas:

| SERVICIO | SEDE | DIRECCIÓN |
|--|---|-----------------------------------|
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | UNIVERSIDAD POPULAR | Plaza Arriba 9 |
| VPN ADSL 10M/800K Clase 3 + inet VPN Backup Móvil Conecta ihw router Vodafone B1000 (alquiler) | AYUNTAMIENTO INFORMATICA (SEDE CENTRAL) | C/ Cánovas del Castillo 35 |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G IP FIJA | CAMARA SEGURIDAD AYUNTAMIENTO | C/ Cánovas del Castillo 35 |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G IP FIJA | TEATRO VICO | C/Cánovas del Castillo, 74 |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | CENTRO ROQUE BAÑOS | Plaza de la Alcoholera de Menor 3 |
| VPN ADSL 10M/800K Clase 3 + inet VPN Backup Móvil Conecta ihw router Vodafone B1000 (alquiler) | CASA DE LA CULTURA | Avda. Reyes Católicos 8 |

**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA**

C.I.F. P 3002200-H

Cánovas del Castillo, 35

30520 JUMILLA (Murcia)

CONCEJALIA DE AGRICULTURA

| | | |
|--|-----------------------------------|--------------------------------------|
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | CONSERVATORIO MUNICIPAL | Avda. Reyes Católicos 8 |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | ESCUELAS DEPORTIVAS | Avda. Reyes Católicos 8 |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | AULA ABIERTA INTERNET | Avda. Reyes Católicos 4 |
| VPN ADSL 10M/800K Clase 3 + inet VPN Backup Móvil Conecta ihw router Vodafone B1000 (alquiler) | OFICINA DE TURISMO | Plaza Rollo 1 |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | POLIDEPORTIVO LA HOYA | Avenida de la Libertad |
| VPN ADSL 10M/800K Clase 3 + inet VPN Backup Móvil Conecta ihw router Vodafone B1000 (alquiler) | CASA DE LA JUVENTUD | Plaza Rey Don Pedro 9 |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | MUSEO ETNOGRAFICO | Plaza de la Constitución 3 |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | SERVICIOS SOCIALES CRUZ DE PIEDRA | C/ Cruz de Piedra 2 |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | MERCADO DE ABASTOS | Avda. Levante 6 |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | RADIO JUMILLA | Plaza Alcoholera de Menor 3 |
| VPN ADSL 10M/800K Clase 3 + inet VPN Backup Móvil Conecta ihw router Vodafone B1000 (alquiler) | CENTRO ROQUE BAÑOS | Plaza Alcoholera de Menor 3 |
| VPN ADSL 10M/800K Clase 3 + inet VPN Backup Móvil Conecta ihw router Vodafone B1000 (alquiler) | PARQUE MOVIL | C/ Ingeniero de la Cierva |
| VPN ADSL 10M/800K Clase 3 + inet VPN Backup Móvil Conecta ihw router Vodafone B1000 (alquiler) | SERVICIOS SOCIALES | C/ Albano Martínez 7 |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G IP FIJA | PROTECCION CIVIL | Avda. Libertad 7 |
| SERVICIO | SEDE | DIRECCIÓN |
| VPN ADSL 10M/800K Clase 3 + inet VPN Backup Móvil Conecta ihw router Vodafone B1000 (alquiler) | JEFATURA DE POLICIA | Paseo Poeta Don Lorenzo Guardiola |
| inet ADSL 10M/800 + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G IP FIJA | POLICIA LOCAL | Paseo Poeta Don Lorenzo Guardiola |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | PISCINA DE VERANO | Polideportivo La Hoya |
| inet ADSL 10M/800K + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | AYTO. SECUNDARIA | C/ Cánovas del Castillo 35 |
| inet ADSL 10M/800 + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | CASA DEL ARTESANO | C/ Rico 12 |
| inet ADSL 10M/800 + 3G Router Huawei HG556 + Backup 3 G | MUSEO ARQUEOLOGICO | Plaza de Arriba 8 |

Además de estas líneas ADSL, se dispone de una línea RDSI, con las siguientes características:

| SERVICIO | SEDE | DIRECCIÓN |
|--------------------------|---------|-----------------------------|
| RDSI a mantener. CENTREX | O.M.I.C | C/ Cánovas del Castillo, 35 |

7.2.- SERVICIOS A OFERTAR.

La solución propuesta por el licitador, contendrá el acceso a Internet, como mínimo, de las mismas características al existente en la actualidad.



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

El adjudicatario proveerá circuitos o líneas de datos (RDSI, ADSL...) para uso específico, en cualquier punto del municipio donde el Ayuntamiento de Jumilla lo solicite.

El adjudicatario del servicio de banda ancha debe ser un operador con título que le habilite para la prestación de servicios de banda ancha. Debe ser capaz de integrar su solución con la de otros operadores.

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

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

El adjudicatario llevará a cabo la conexión de las sedes, vía VPN, definidas anteriormente y el enrutamiento entre las sedes a conectar será total, de tal modo, que cualquier sede podrá ver a cualquier otra, vía IP.

Además de la red VPN que proporciona la interconexión entre las sedes, se dispone de tres cuentas para la conexión con la red del Ayuntamiento desde equipos externos por medio del VPN-CLIENT de CISCO.

Serán de cuenta del adjudicatario la instalación, mantenimiento, configuración, actualización y administración de todos los componentes de software y hardware de la red de datos, que de él dependan.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Jumilla, la solución adecuada que le permita conocer el perfil en que se encuentra cada una de las sedes, en cada momento.

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

7.3.- FASE DE IMPLANTACION.

El adjudicatario detallará una propuesta de **plan de implantación de la red de datos**. Dicha propuesta contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado, con carácter orientativo de instalaciones, configuraciones y puestas en servicio.

El licitador indicará los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación (mobiliario, fuerza, cableado, condiciones ambientales, etc.) para la integración de los distintos sistemas y los planes de numeración a implantar.

Se proporcionará un plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios de cada sede, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio se realizará en horario de tarde/noche y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro. Se preverá una vuelta atrás.



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Jumilla información periódica de la implantación.

8.- MANTENIMIENTO.

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

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

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento del hardware, aportado por el licitador, en su caso.
- Mantenimiento de los productos software. Incluirá las actualizaciones software que se consideren necesarias.
- Mantenimiento de la configuración. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.

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

Mantenimiento predictivo.

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

Mantenimiento correctivo.

Comprende el conjunto de acciones encaminadas a detectar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario. Se pretende garantizar el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

- **Detección y comunicación de la incidencia.**

En el momento en que algún usuario de esta administración detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto con el adjudicatario, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias.

- **Registro de la incidencia.**

El adjudicatario, una vez reciba comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno al adjudicatario como por parte de esta administración, solicitando ésta última si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

- **Resolución de la incidencia.**

A continuación se comunicará, al personal del adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas.

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

- **Comunicación de la resolución de la incidencia.**

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

- **Cierre de la incidencia.**

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

Mantenimiento adaptativo.

Comprende las acciones encaminadas a la optimización de los servicios existentes, así como la realización de peticiones de actuación sobre dichos servicios.

Las propuestas de optimización provendrán tanto del adjudicatario como de esta administración.

9.- PRUEBAS Y ACEPTACION DE LOS SERVICIOS.

El adjudicatario deberá detallar dentro del plan de implantación de cada uno de los servicios, telefonía fija, móvil y datos, un plan de pruebas cuyo objetivo sea la verificación de la disponibilidad de los servicios contratados.

Tales pruebas serán realizadas, siguiendo el procedimiento acordado, por ambas partes.

El adjudicatario deberá comunicar al Ayuntamiento de Jumilla, el momento de puesta en marcha y disponibilidad de sus servicios de forma que los técnicos, previa verificación del su correcto funcionamiento, puedan llevar a cabo la aceptación del mismo.

En todo caso, el servicio deberá estar operativo y en pleno funcionamiento en el plazo máximo de 45 días desde la firma del contrato.

10.- DURACION DEL CONTRATO.

La duración del contrato será por el tiempo que se estipule en el pliego de condiciones administrativas.



11.- PRECIOS.

11.1.- PRECIO DE LICITACION.

El precio de licitación anual del contrato, asciende a la cantidad de **49.586,78€, más 10.413,22€ correspondiente 21% de I.V.A.**

Este coste tiene **carácter orientativo**, según los datos facilitados por la Intervención Municipal para el consumo del año 2012, por lo que el Ayuntamiento de Jumilla, no queda obligado a gastar un determinado importe, ni a pagar indemnización alguna a la empresa adjudicataria en caso de no llegar al límite económico del presupuesto base de licitación del presente pliego. Además en caso contrario, es decir, en caso de que se superen los límites económicos del citado contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a mantener las condiciones de la oferta con la que se le adjudicó el contrato.

En el precio que se contrate el suministro del presente pliego, se entenderán comprendidos todos los gastos, y por tanto, los impuestos especiales a aplicar, si así fuere, el Impuesto sobre el Valor Añadido, y en general, cualquier otro gasto que pudiera derivarse de la ejecución material del contrato, no pudiendo, la empresa adjudicataria, repercutir cualquier otro concepto en el presupuesto contratado.

Si la empresa adjudicataria, llevase a cabo cualquier campaña de descuento, al público en general de sus productos, siempre que estos descuentos sean superiores al descuento aplicado en la ejecución del contrato, éstos, serán aplicados, automáticamente y durante el periodo de duración de dicha campaña, también al precio de los servicios contratados por el Ayuntamiento de Jumilla.

En cualquier caso, los descuentos ofertados por la empresa adjudicataria, en el momento de la licitación, se mantendrán durante toda la duración del contrato.

11.2.- FACTURACION.

Los suministros se facturarán mensualmente y en tres facturas diferenciadas, para los suministros realizados en ese periodo de tiempo, telefonía fija, telefonía móvil y servicio de datos. En cada factura irá desglosado el concepto por el cual se factura, como líneas fijas, consumos de éstas, móviles, consumos de estos, líneas de datos ADSL, mantenimientos VPN, en resumen, todos los conceptos que se contraten mediante el presente pliego.

Se desglosará esa factura en varios conceptos, que serán definidos por sedes, para el caso de telefonía fija y datos, y por terminal en el caso de telefonía móvil.

El adjudicatario vendrá obligado a entregar la facturación en soporte informático (formato XML), al responsable del contrato, cada vez que se remita factura para pago al Ayuntamiento de Jumilla.

11.3.- CONSUMOS ANUALES.

Durante el ejercicio anterior, los consumos realizados por el Excmo. Ayuntamiento de Jumilla, fueron los siguientes:

**CONCEJALIA DE AGRICULTURA**

| Tipo de tráfico | Nº de llamadas | Nº de minutos | Nº de SMS |
|-------------------------|----------------|----------------|--------------|
| Móvil Vodafone | 13572 | 28116 | |
| Fijo Zona Oficina | 18168 | 49500 | |
| Fijo | 2280 | 7584 | |
| Móvil no Vodafone | 48912 | 104352 | |
| Especial a núm. 901/902 | 1104 | 4548 | |
| Internacional | 36 | 492 | |
| Especial | 312 | 1236 | |
| Interna a móvil | 82752 | 150936 | |
| Desvío móvil interno | 4800 | 8280 | |
| SMS Vodafone | | | 120 |
| SMS interno | | | 564 |
| SMS MENSARED | | | 3108 |
| SMS no Vodafone | | | 58 |
| MMS no Vodafone | | | 8 |
| TOTAL: | 171.936 | 355.044 | 3.858 |

12.- CRITERIOS DE VALORACION.

Para la valoración de las ofertas que presenten las diferentes empresas licitadoras, se tendrá en cuenta, los valores indicados en la tabla siguiente:

| CRITERIO | DESCRIPCIÓN | PUNTOS |
|-----------------------------|--|--------|
| Criterios objetivos | | |
| 1 | Menor precio, y al resto proporcionalmente. | 60 |
| 2 | Por el aumento en la velocidad de transmisión de las redes de datos, a razón de 1 punto por cada Mb más de bajada de lo exigido, hasta un máximo de 10 puntos. | 10 |
| 3 | Mejora por la nueva conexión de edificios municipales a la red VPN existente, sin costes adicionales. Los 10 puntos serán repartidos proporcionalmente entre las diecisiete sedes que quedan por conectar. (La sede AYTO. SECUNDARIA no cuenta en este aspecto, al estar ya conectado el Ayuntamiento en la red VPN). | 10 |
| Criterios subjetivos | | |
| 4 | Propuesta Técnica: Para su valoración se tendrá en cuenta, además de aquellos otros que se consideren necesarios, los siguientes aspectos: topología de red, equipamiento de comunicaciones ofertado, plan de implementación y operación, compromisos de calidad de servicio y metodología de gestión, así como aspectos relativos a la gestión de los servicios ofertados, tales como plan de actuación, servicios de facturación, gestión del servicio, asistencia técnica, plan de garantía, mantenimiento del servicio y gestión comercial. Todo ello de conformidad con lo establecido en el Pliego Técnico, y repartidos de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none">• Arquitectura de la solución técnica.- 4 puntos.• Tecnología aplicada.- 6 puntos.• Personalización de la solución a los requerimientos del Excmo. Ayuntamiento de Jumilla.- 1 puntos.• Escalabilidad del sistema.- 3 puntos. | 20 |



CONCEJALIA DE AGRICULTURA

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Planes de inversión en infraestructura de banda ancha por el operador en Jumilla.- 3 puntos.• Planes de inversión en infraestructura de fibra óptica por el operador en Jumilla.- 3 puntos. | |
|--|--|--|

13.- DOCUMENTACION A APORTAR.

Las empresas licitadoras, deberán aportar un plan de implantación de todos los sistemas ofertados, en concordancia con todo lo expuesto en el presente pliego de prescripciones técnicas.

14.- MEDIOS PERSONALES.

La empresa adjudicataria deberá poseer los medios materiales y humanos necesarios para ejecutar el objeto del contrato en las mejores condiciones.

En los casos excepcionales, se podrá exigir la presencia del responsable en cualquier área objeto de la contratación, aunque sea fuera del horario habitual de trabajo, por lo que dicho responsable deberá estar siempre localizable.

15.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Se dará cumplimiento a la Ley 31/95, de 8 de noviembre y del R.D. 171/2004, de 30 de enero, en materia de coordinación de actividades empresariales

Es cuanto tengo el honor de informar a Vd., bajo mi leal saber y entender, para sus conocimientos a efectos oportunos.

En Jumilla, a 4 de noviembre de 2013

El Ingeniero Técnico Industrial Municipal

Vº Bº Concejale Delegado de Régimen Interior

Fdo.: D. Damián Monreal Palencia
Colegiado nº: 3.980

D. Juan Calabuig

Dª. Eladia Lucas García. T.A.G.

D. Juan Calabuig. Concejale Delegado de Régimen Interior