



Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

**DECRETO DE ALCALDÍA**

**DEPARTAMENTO:** SECRETARIA GENERAL/CONTRATACION

**ASUNTO:** Aprobación del pliego de prescripciones técnicas particulares modificado y nueva apertura del plazo de presentación de ofertas en el procedimiento de adjudicación del contrato de servicios “VOZ DE TELEFONIA FIJA Y MOVIL ASOCIADA, DATOS EN MOVILIDAD, FAX, SERVICIO DE MENSAJERIA DEL AYUNTAMIENTO DE TARIFA”.

**Expediente:** Contratación Servicios 9/2017.

**ANTECEDENTES Y EXPOSICION DE MOTIVOS**

Mediante Decreto de Alcaldía número 321/2018 de fecha 29.01.2018 se acuerda aprobar el expediente, aprobar el gasto y pliego de cláusulas administrativas particulares y pliego de prescripciones técnicas, disponer la apertura del procedimiento de adjudicación, mediante la publicación del correspondiente anuncio de licitación en el BOP, admitiendo ofertas por un plazo de 15 días hábiles desde el siguiente a la publicación.

El 23 de febrero de 2018 se publica anuncio de licitación en el BOP número 38 y se publica en el perfil de contratante de la página web del ayuntamiento el Decreto aprobando pliegos que rigen el procedimiento.

Apreciado error en el pliego de prescripciones técnicas, con fecha 14 de marzo de 2018 se incorpora al expediente pliego de prescripciones técnicas rectificado.

**FUNDAMENTOS**

En uso de la competencia que se otorga a la Alcaldía como órgano de contratación según la disposición adicional segunda del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, **RESUELVO:**

**PRIMERO.-** Aprobar la modificación del pliego de prescripciones técnicas particulares quedando con el siguiente tenor literal:

**“PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA/MOVIL DEL AYUNTAMIENTO DE TARIFA**

Expte: Contratación Servicios 2017/9

**1. OBJETO**

El objeto de este pliego es establecer las condiciones técnicas para la prestación de servicios de telefonía móvil y fija asociada, datos en movilidad, fax, servicio de mensajería (SMS, MMS, correo electrónico), funcionalidades de centralitas descritas, Servicios asociados de migración, implantación, mantenimiento y soporte para Ayuntamiento de Tarifa.

Firma 1 de 2  
Francisco Ruiz Giráldez  
19/03/2018  
Alcalde  
Firma 2 de 2  
Cristina Barrera Merino  
19/03/2018  
Secretario General

	Este documento tiene el carácter de copia autentica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:	
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001	
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>	
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018	

En la oferta estarán obligatoriamente incluidos todos los costes asociados a cualquier servicio (altas de líneas, instalaciones físicas, portabilidad, configuración de servicios, formación, etc.) necesarios para la correcta ejecución del proyecto garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

## 2. Alcance

Los servicios objeto del contrato se prestarán al Ayuntamiento de Tarifa, Empresas Públicas u Organismos dependientes del Ayuntamiento, si así lo solicita el mismo.

En cuanto al servicio de telefonía móvil y mensajería, en concreto, ofrecerá cobertura en todo el territorio nacional e internacional.

Podrán presentarse soluciones tecnológicas de cualquier tipo que cumplan las características mínimas solicitadas en el pliego, cumpliéndose así la independencia tecnológica que debe de regir en cualquier pliego de este tipo, haciendo que la concurrencia de operadores y ofertas técnica no sea limitada por la solución tecnológica de un tipo u otro, es decir en este pliego lo que se solicita es SERVICIO y como se dé con los mínimos establecidos en este pliego será dado por la solución tecnológica que cada proveedor vea más conveniente y que será expuesta en la respuesta técnica.

El periodo de contrato será de CUATRO AÑOS.

El periodo de despliegue de la solución de voz no podrá ser superior a 4 semanas naturales en ningún caso desde la firma de contrato, para los demás servicios, podrá aumentarse hasta en dos meses naturales, se valorará muy positivamente la reducción en el tiempo de implantación en el correspondiente apartado de valoración subjetiva.

Todo el licenciamiento del sistema ofertado, garantía del fabricante y garantía del integrador incluidos, deben de ser asumidos por la empresa ofertante y deberá de estar vigente hasta la terminación del contrato completo.

Las llamadas entre usuarios de Ayuntamiento de Tarifa, ya sean de tipología móvil, fija o de otra índole con independencia de su situación geográfica o sistema de comunicaciones bajo el que estén, serán a precio 0, y podrán ser alcanzados por numeración corta en su totalidad, no se podrá computar cuota alguna por este tráfico interno, tanto por el establecimiento de llamada como de gastos por minutos, es decir:

- Llamadas de usuario fijo a usuario fijo del Ayuntamiento de Tarifa (independientemente de que estén en la misma ubicación o no o del sistema de comunicaciones bajo el que estén los usuarios fijos que realizan la llamada o la reciban)
- Llamadas entre usuarios móviles del Ayuntamiento de Tarifa dentro de Territorio Nacional
- Llamadas de usuario móvil a usuario fijo (independientemente de la ubicación/sistema de comunicaciones del usuario fijo)
- Llamadas de usuario fijo a usuario móvil (independientemente de la ubicación o sistema bajo el que se encuentre el usuario fijo)

Será causa de exclusión directa no cumplir con lo indicado en el pliego, en cualquiera de sus requerimientos.

Se deberá de habilitar un sistema WEB que proporcione al Ayuntamiento de Tarifa la posibilidad de configuración de la solución de telefonía fija completa, a nivel de usuario con restricciones de llamadas y configuración completa del árbol de funcionamiento de centralita, (tanto en la sede principal como en la sedes remotas) desde cualquier lugar donde se tenga acceso a la RED sin necesidad de desplazarse a las dependencias.

## 3. Situación actual

La red de telefonía fija está integrada/ asociada actualmente con la red de telefonía móvil mediante un servicio de centralita virtual que hace que puedan ser alcanzados todos los usuarios por extensión corta, y hasta la fecha satisface las necesidades del Ayuntamiento en cuanto a comunicaciones.

Firma 1 de 2  
Francisco Ruiz Giráldez  
19/03/2018  
Alcalde

Firma 2 de 2  
Cristina Barrera Merino  
19/03/2018  
Secretario General



## Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

El adjudicatario, deberá de realizar un cambio completo del parque de terminales fijos, ya que debe de garantizar el servicio de postventa del terminal por la operadora (cambio a nuevo en 48h.) en caso de ser distinto al adjudicatario actual. En caso de ser el adjudicatario actual, deberá de presentar un sistema de renovación del parque por “euros o puntos” y el Ayuntamiento gestionará esa bolsa de euros o puntos durante el periodo de vigencia del contrato en caso de nuevo de ser adjudicatario, ya que en la actualidad no hay obsolescencia tecnológica de los terminales y pueden seguir siendo usados y reparados con el actual sistema de mantenimiento.

Existen en total 223 líneas (entre extensiones fijas y móviles) todas ellas alcanzables desde la centralita del Ayuntamiento por numeración corta. Dentro de esas 223 líneas hay 27 fijas asociadas a distintos móviles.

#### 4. Objeto: esquema dependencias y usuarios

Deberá preverse una posible variación de, más-menos el 5% de usuarios en cada dependencia sin coste adicional tras el replanteo del proyecto, con una variación inferior al 5 % sobre el total a coste 0 para el Ayuntamiento de Tarifa.

En el presente pliego se ofrecen los datos suficientes para la valoración de la infraestructura a implantar, los números de teléfonos actuales, rangos de numeración asociados a cualquier línea actual, tipo de líneas, uso, direcciones, etc. En caso de existir algún tipo de duda o necesitar ampliar información, podrán solicitarla en el Ayuntamiento de Tarifa.

Será de obligado cumplimiento la homogenización del funcionamiento del sistema de telefonía fija así como la reducción de puntos físicos de conexión al operador, al menos deberá de ofertarse en un 98% de los usuarios totales de telefonía fija que disfruten de la misma tecnología y solución presentada por el operador, valorándose muy positivamente en el apartado correspondiente, en el caso de aumentar el porcentaje, (sin menoscabo de la calidad y servicio de contingencia que tenga el sistema), ya que ello redundará en un mayor beneficio económico para Ayuntamiento de Tarifa, de control y de mantenimiento, este requisito en caso de no cumplirse, será causa de exclusión directa de la licitación.

#### 5. Objeto del proyecto: TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

##### 5.1. Objeto

Se pretende dotar del servicio de telefonía móvil y fija al Ayuntamiento de Tarifa

Se darán de alta, en la fase inicial del proyecto, 223 líneas entre terminales y fijos asociados con tarjetas que podrán ser duales (dos números, uno particular y otro de empresa), micro sim, sim, etc.

Todas las líneas de usuarios con terminales móviles de gama alta (10) tendrán una Tarifa Plana de llamadas a destinos nacionales las 24 horas los 365 días del año, otros (57) usuarios tendrán Tarifa Plana de 8:00 a 16:00 (valorándose la ampliación de horario) y los usuarios con terminales fijos, tendrán una Tarifa Plana de llamadas a destinos nacionales de al menos de 8:00 a 16:00 h de lunes a viernes, de tal manera que se facilitará el uso, llamadas a destinos nacionales corresponden a llamadas a fijos y móviles nacionales, además de sms nacionales a cualquier operador. (se considerará ya una Tarifa Plana, 7.000 minutos al mes de llamadas a destinos nacionales y al menos 700 sms por línea incluidos), el resto de usuarios podrán tener otro tipo de tarifas que deberá indicar el proveedor el precio por minuto y el establecimiento aplicable, pero solo tendrán posibilidad de recibir llamadas.

Se deberá de dotar adicionalmente de 800 minutos/mes compartidos entre todos los usuarios del Ayuntamiento para llamadas internacionales en Europa.

Se valorará muy positivamente en el punto correspondiente el aumento de las características de la Tarifa Plana por línea.

Asimismo se pretende dotar a 45 policías de un dispositivo y sistema incluido que permita a los mismos comunicarse en grupo o en modo directo (usuario a usuario), emulando las comunicaciones en grupos cerrados de los sistemas Walkie Talkie por sistema Pulsa y Habla. Se pretende sustituir el actual sistema de comunicaciones de la policía basado en un sistema de Walkie Talkie MOTOROLA.

Firma 2 de 2	19/03/2018	Secretario General
Cristina Barrera Merino		
Firma 1 de 2	19/03/2018	Alcalde
Francisco Ruiz Giráldez		

	Este documento tiene el carácter de copia autentica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:	
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001	
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>	
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018	

El sistema deberá de al menos poder montar 4 canales diferenciados en el término municipal de Tarifa. Tendrá un sistema centralizado de grabación independiente de al menos esos 4 canales de Radio para la sala de Emergencias de la Policía de Tarifa, que permitirá la exportación a otros sistemas o bien se almacenarán en formato propietario para limitar su reproducción.

Se podrá definir en el sistema administradores, que dispongan de permisos para definir los usuarios y canales del servicio, independientemente del prestatario, dotando para ello de un sistema de “autogestión” para definir dichos permisos a nivel de usuario y para la creación o modificación de canales.

Deberá de soportar comunicaciones full-duplex usuario a usuario, es decir, no siendo necesario que sea la comunicación por ráfagas (Pulsa y Habla) y pudiendo emular una conversación telefónica.

El sistema tendrá la posibilidad de que cada usuario pueda saber en todo momento que usuarios se encuentran operativos en el canal en donde se encuentra conectado, incluyendo un software para la Central de Policía que haga posible que se pueda también visualizar por canal en una pantalla de PC.

Posibilitará que puedan hacer una llamada de emergencia (botón de pánico) con el máximo nivel de prioridad del sistema en caso de que un usuario lo pulse en su terminal.

PIN de bloqueo de configuración. El sistema permitirá bloquear su propia configuración con un código PIN. Este mecanismo asegura que el policía no modifique una configuración estandarizada, y permitirá trabajar con configuraciones únicas si es necesario.

Las comunicaciones entre los dispositivos deberá de hacerse en banda licenciada y las comunicaciones deben de ser encriptadas por la red que se use, evitando que puedan ser interferidos o escuchados de manera trivial con un walkie –talkie compatible con la banda en la que se opera. Cada terminal podrá almacenar y grabar conversaciones Pulsa y Habla que hubiera realizado en grupo o con otros usuarios, con el fin de no ocupar el canal en caso de duda de lo que se ha indicado en el mismo.

Incluirá todos los costes de mantenimiento, licencias, instalación de antenas, hardware, software necesarios para la prestación del servicio durante el contrato.

La cobertura del sistema deberá de estar garantizada al 99% de disponibilidad

Los dispositivos a suministrar deberán de tener una batería de al menos 3000 mAmperios y cámara integrada de al menos 13 Mpixel, y deberán de incluir auricular externo. Los dispositivos una vez finalizado el contrato pasarán a propiedad del Ayuntamiento.

Se deberá de incluir al menos cinco unidades de botiquín al inicio del contrato.

Se pretende dotar del acceso al servicio de telefonía fija de Ayuntamiento de Tarifa incluido el servicio del 092, enlazando con la red de telefonía fija y móvil, bajo la solución tecnológica que cada ofertante ofrezca en su oferta.

El principal objetivo que debe de tener cualquier solución planteada será:

- Reducir la existencia de puntos físicos de conexión a la red de telefonía fija o móvil, que redundará en un mayor ahorro para Ayuntamiento de Tarifa, una menor complejidad a nivel técnico y de facturación, se valorará muy positivamente aquella solución que tenga menor número de conexiones de este tipo.
- Unificar, en la medida de lo posible, los puntos de conexión físicos en un punto o varios para garantizar la disponibilidad (según se determine en la oferta). Este/os punto/s actuarán como nodo de comunicaciones con el exterior y soporte los servicios de gestión, control y seguridad de todo el sistema.

El proyecto incluirá el alta, instalación, configuración, mantenimiento y cualquier actividad a lo largo del contrato, para la puesta en marcha de las líneas que se oferten para el correcto funcionamiento del sistema, y el coste necesario de todo lo anterior se incluirá en la oferta económica.

Será necesario incluir un mecanismo de back up de voz para que en caso de caída o desastre de la red de comunicaciones principal se mantenga el servicio. Además se deberá poder grabar las llamadas entrantes realizadas al 092.

Firma 2 de 2	Cristina Barrera Merino	19/03/2018	Secretario General
Firma 1 de 2	Francisco Ruiz Giráldez	19/03/2018	Alcalde



## Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

### 5.2. Actuaciones a realizar

- Alta e instalación de enlaces primarios fijos y móviles, 1 RDSI o Accesos Básicos, 11 faxes con 500 páginas de envío y recepción ilimitada, líneas analógicas, redes de última generación, enlaces de Fibra Óptica o cualquiera que se estime oportuno para la conexión con la red de voz exterior.
- Portabilidad del rango de numeración único y correlativo para Ayuntamiento de Tarifa: cabeceras y rangos extendidos de numeración que arrastren dichos cabeceras en la portabilidad.
- El sistema que se ofrezca estará habilitado para soportar la portabilidad de la numeración posibilitando la asignación y conservación de los actuales.
- Baja de líneas dispersas una vez reasignada la numeración en los nuevos enlaces.
- Instalación y mantenimiento de buzones de voz por extensión.
- Tarificación por extensión, será capaz de emitir una factura en papel y en formato electrónico del consumo de cada extensión, este requisito es obligatorio para todos los usuarios de fija.
- Podrán intercalarse rangos de extensiones fijas con móviles.

### 5.3. Canales principales

Se estiman como mínimos necesarios:

- 90 líneas de entrada /salida simultáneas entre la red de usuarios fijos otros usuarios externos al mismo, valorándose muy positivamente en el punto correspondiente, el aumento en el número de líneas entrada/salida simultáneas.

No se consideran en el cómputo de líneas de Entrada/Salida anterior, las líneas analógicas, líneas RDSI o Accesos Básicos que sean necesarias para el correcto funcionamiento del sistema.

Todas estas líneas de Entrada/Salida podrán ser soportadas mediante el sistema que la empresa ofertante estime, siempre que se garanticen los criterios de calidad especificados, las facilidades de red inteligente y el número de canales simultáneos indicados.

Se preverá un crecimiento de un 5% de los enlaces necesarias sin necesidad de ampliación de la infraestructura ofertada e instalada de inicio, ni coste adicional, salvo el correspondiente a las líneas solicitadas de manera adicional.

### 5.4. Extensiones telefónicas y terminales

Son los puestos de telefonía para los usuarios sin movilidad. El sistema ofertado incluirá:

- Nº de Extensiones igual al número de terminales solicitados: una por cada usuario.
- Capacidad de la centralita, o del sistema ofertado para gestionar este número de extensiones, con las funcionalidades indicadas en el punto de "Funcionalidades de Centralita"
- Capacidad de crecimiento de un 5% sin coste adicional ni en líneas ni en licencias y/o elementos hardware/software directamente relacionados con el sistema de telefonía durante la vigencia del contrato.
- Todos los dispositivos tendrán las características indicadas en el punto correspondiente.

### 5.5. Terminales telefónicos

Se entregarán obligatoriamente nuevos terminales telefónicos en caso de no ser el adjudicatario actual, para cada línea que necesite dispositivo, según las características indicadas en el punto correspondiente en el momento de migración del sistema o inicio del contrato. En caso de ser el adjudicatario actual, deberá de presentar un sistema de renovación del parque por "euros o puntos" y el

Firma 2 de 2	19/03/2018	Secretario General
Cristina Barrera Merino		
Firma 1 de 2	19/03/2018	Alcalde
Francisco Ruiz Giráldez		



Ayuntamiento gestionará esa bolsa de euros o puntos durante el periodo de vigencia del contrato en caso de nuevo de ser adjudicatario, ya que en la actualidad no hay obsolescencia tecnológica de los terminales y pueden seguir siendo usados y reparados con el actual sistema de mantenimiento. Los terminales móviles de gama alta y media se renovaran cada dos años.

#### 5.6. Cobertura

Será responsabilidad del adjudicatario asegurar la cobertura del servicio en cualquier zona del casco urbano y núcleos de población diseminados dentro del término municipal, así como territorio nacional.

#### 5.7. Conexión Datos

- Se ofrecerá para todas las líneas del Ayuntamiento un bono compartido de datos, de al menos 150 Gb mensuales, siendo valorado en el correspondiente punto el aumento de esta capacidad incluido en la oferta.
- Para el reparto de la capacidad, será necesario que el proveedor pueda limitar a nivel de línea el consumo de datos de las mismas, dando la posibilidad con al menos tres niveles, el Ayuntamiento podrá gestionar/configurar sin necesidad de llamar al proveedor adjudicatario, el perfil de consumo de datos de cada línea, mediante una herramienta vía web.
- El Ayuntamiento podrá cuando estime oportuno, aumentar la capacidad de ese bono compartido incluido en la oferta, mediante contrataciones de bonos adicionales, sin limitación de contratación por parte del mismo y serán aplicados de manera inmediata por el operador adjudicatario.

Será causa de exclusión directa no cumplir cualquiera de los requisitos indicados en este punto.

#### 5.8. Tarjetas

Ayuntamiento de Tarifa dispondrá de un stock de tarjetas, al menos del 5%, de las distintas modalidades ofertadas, desactivadas de forma que se puedan activar de forma inmediata en caso de necesidad:

- Altas nuevas
- Duplicados de tarjetas por avería o extravío
- Tarjetas duales (dos números con dos cuentas independientes en la misma tarjeta).

#### 5.9. Terminales

##### 5.9.1. Catálogo

Existirá un catálogo de dispositivos posibles, tanto para altas nuevas como para renovación, mediante el sistema de puntos establecido o facturándolos directamente al Ayuntamiento (siempre que no estén dentro del alcance inicial del proyecto, es decir para nuevas altas a lo largo del periodo de contrato), que recogerá, al menos:

- Terminales móviles de cualquier gama con y sin posibilidad de datos
- Terminales de las marcas más reconocidas y con mayor penetración en el mercado
- Los precios de catálogo nunca serán superiores a los que la empresa adjudicataria oferte en su mercado minorista.
- Tipos terminales.

##### 5.9.2. Reparación

La empresa adjudicataria mantendrá un stock mínimo de un 5% de terminales de cada gama (alta, media y estandar) que será valorado en el punto correspondiente dicho aumento de %, este stock se suministrará respetando el % indicado por gamas, es decir si hay 10 terminales de gama alta y 90 de gama baja, y el botiquín final ofertado es de por ejemplo un 5%, el mismo estaría dotado de 1 terminal de gama alta y 5 de gama baja, este botiquín será utilizado para entregar a los usuarios un terminal, durante las reparaciones de teléfonos o bien para atender altas urgentes hasta que se reciban los terminales correspondientes al nuevo alta. En el caso de ser adjudicataria la empresa que actualmente

Firma 1 de 2  
Francisco Ruiz Giráldez  
19/03/2018  
Alcalde  
Firma 2 de 2  
Cristina Barrera Merino  
19/03/2018  
Secretario General



## Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

está dando el servicio, el importe del botiquín se sumará a la bolsa económica que dotará al Ayuntamiento para la adquisición de terminales.

Cada gama de terminales móviles (alta, media y estándar) o fija tendrá al menos, en caso de que el % no sea suficiente, un terminal en stock por gama.

Cuándo se produzcan averías de terminales, el adjudicatario se encargará de recogerlos en la ubicación indicada por Ayuntamiento de Tarifa, enviarlos a su servicio técnico sustituyendo el averiado por otro exactamente del mismo modelo en el acto de recogida, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Tarifa 48 o 72 horas como máximo desde la solicitud, si no se cumplen de manera reiterada estos mínimos, podrá ser causa de rescisión del contrato.

En caso de que el móvil no pueda ser reparado, la empresa adjudicataria tendrá que sustituirlo por uno de iguales o mejores características sin coste alguno para el Ayuntamiento de Tarifa y sin afectar al sistema de puntos o euros.

### 6. OBJETO DEL PROYECTO: Interconexión servicios telefonía

#### 6.1. Enlace

El enlace entre red de telefonía fija interna y móvil interna deberá soportar al menos 90 llamadas simultáneas, siendo el aumento de esta capacidad, objeto valorable en el apartado correspondiente.

#### Red interconexión

#### 6.2. Red

Siendo objeto directo del proyecto, y en caso de ser necesario para prestar los servicios y funcionalidades descritos, la empresa adjudicataria deberá realizar la interconexión interna:

En cualquiera de los casos, será responsabilidad de la empresa adjudicataria:

- Instalación, configuración y puesta en marcha, tanto de elementos activos de red como del cableado necesario, armarios, etc.
- Mantenimiento de la infraestructura, elementos activos y red pasiva, que soporta los servicios de voz y datos ofertados.

#### 6.3. Electrónica de red

- Se incorporará nueva electrónica de red en caso de que la solución ofertada así lo necesite para su correcto funcionamiento.

#### 6.4. Numeración

##### 6.4.1. Numeración externa - portabilidad

El objetivo es mantener la numeración actual, tanto de voz fija como móvil, realizando las actuaciones pertinentes a tal fin.

Los servicios de migración o portabilidad correrán por cuenta del adjudicatario, tanto las acciones necesarias como los costes que estas puedan implicar, incluyendo posibles penalizaciones existentes con el operador actual.

En el caso de ser necesaria tramitación legal, será responsabilidad de la empresa adjudicataria elaborar la documentación necesaria para ser firmada por parte de Ayuntamiento de Tarifa.

Se realizará la portabilidad completa de la numeración (números fijos y móviles).

Firma 2 de 2	19/03/2018	Secretario General
Cristina Barrera Merino		
Firma 1 de 2	19/03/2018	Alcalde
Francisco Ruiz Giráldez		

	Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018





#### 6.4.2. Numeración interna

El sistema ofertado permitirá una numeración interna unificada para telefonía fija y móvil basada en números cortos de 3 o 4 dígitos, podrán mezclarse extensiones de distinto tipo en el mismo rango.

Su configuración y asignación inicial formará parte de los servicios de implantación y se realizará según las indicaciones de Ayuntamiento de Tarifa. Objeto del Proyecto: Funcionalidades Centralita

#### 6.5. Objeto del proyecto: funcionalidades centralita

Independientemente del sistema implementado para soportar los servicios de voz, éste deberá ofrecer unas funcionalidades de gestión que se relacionan a continuación, y serán consideradas como mínimas y excluyentes en caso de no cubrir las la oferta presentada.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria la instalación, configuración y puesta en marcha de cualquier sistema hardware, software o una combinación de ambos, así como las licencias necesarias para la prestación de las funcionalidades de la centralita indicadas en este punto durante el periodo de vigencia de contrato.

Todo el equipamiento necesario, incluida la electrónica de red necesaria se entregará en propiedad al Ayuntamiento una vez acabado el contrato.

La/s centralita/s y todos sus módulos deberán de estar dotados de un Sistema de Alimentación Ininterrumpida que hagan posible que en caso de fallo eléctrico, el sistema pueda seguir funcionando al menos autónomamente durante 4 horas como mínimo, de manera ininterrumpida de manera independiente a que se solucione la avería eléctrica o no en ese tiempo. El mantenimiento será responsabilidad del operador y además la propiedad se pasará al Ayuntamiento de Tarifa una vez acabado el contrato. En caso de no ofertarlo, será causa de exclusión directa de la licitación.

En caso tanto de utilizar la actual infraestructura de telefonía fija como base tecnológica de la solución planteada, como en caso de que sea otra de similares o mejores características, se deberá de contar en todo momento con la última versión de software de mercado, y se tendrá que mantener tanto el licenciamiento actualizado como se deberá de proveer de la garantía de mantenimiento de integrador y de fabricante hasta la finalización del contrato, en caso de ser distinto el adjudicatario al operador actual, será necesario para garantizar este punto la renovación del parque de terminales fijos.

El funcionamiento que se pretende es que cualquier usuario nacional o no independientemente del operador que tenga contratado que llame a cualquier dependencia con centralita del Ayuntamiento de Tarifa sea atendido por una operadora automática que le ofrezca alcanzar una extensión fija o móvil directamente y sin pasar por otro sistema si la conoce, y en caso de no conocer la extensión, que le sistema permita desviar la llamada para que pueda ser atendida por una o varias operadoras. Además, será posible el acceso directo a extensión por numeración corta, desde el exterior y desde los usuarios de la Red Privada Virtual (RPV) de móvil, y viceversa es decir desde un usuario de móvil a fija. Además podrán configurarse opciones para que mediante teclado el llamante pueda seleccionarlas y alcanzar el destino solicitado, además podrán configurarse mensajes personalizados por personal del Ayuntamiento para expresar el menú o las opciones. Cualquier usuario de la RPV podrá ser alcanzado si está bajo una opción o no.

#### 6.6. Equipamiento



En el caso de incluirse equipamiento de centralita para Telefonía IP, centralita convencional, electrónica de red o cualquier otro dispositivo activo que incluya el proyecto, se deberá presentar Certificación del fabricante, distribuidor autorizado o desarrollador de que el sistema de voz propuesto es adecuado para la dimensión de sistema solicitado.

Este certificado podrá ser sustituido por uno que acredite que la empresa tiene la certificación del fabricante, o similar, para implantar y mantener su equipamiento.

#### 6.7. Funcionalidades disponibles para contratar para todos los usuarios de fija.

- Desvío
- Siempre

Firma 1 de 2	Francisco Ruiz Giráldez	19/03/2018	Alcalde
Firma 2 de 2	Cristina Barrera Merino	19/03/2018	Secretario General

	Este documento tiene el carácter de copia autentica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:	
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001	
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>	
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018	





## Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

- SI ausente: n° tonos
- Si ocupado
- Otros
- Grupos de llamadas: suenan varios teléfonos a la vez
- Grupos de salto: suena un teléfono después de otro sin no se descuelga tras un número de tonos.
- Captura de llamada de otro Terminal
- Modo no molestar
- Gestión de llamadas entrantes según horario o fecha.
- Buzón de voz para cada usuario con mensaje de recepción personalizado
- Contestador individual por extensión.
- Audioconferencia: Llamadas a 3, 4 etc.
- Retrollamada interna: realiza llamada cuándo se ha llamado a un n° que estaba ocupado
- Bloqueo mediante clave
- Clave personal
- Música o mensaje en espera
- Modo Jefe-Secretaria/s
  - Jefe recibe ciertos n° directos programables
  - El resto n° pasan por la secretaria/s
- Restricciones
  - A un teléfono
  - A un grupo de teléfonos
  - Listas Blancas
  - Listas Negras
  - Franjas horarias
  - Plantillas: local, provincial, móviles, tarificación especial, etc.
  - Una combinación de varios
- ACD: Colas de llamadas: Sistema automático de distribución de llamadas entrantes
- Asignación cuotas por usuario:
  - Minutos
  - Importe
- Operadora
  - Para 4 n° cabecera
  - N° llamadas entrantes simultáneas: 10
  - IVR: Sistema automatizado de respuesta que permite redirigir las llamadas entrantes en función de las opciones seleccionadas por el llamante.

Firma 1 de 2	Francisco Ruiz Giráldez	19/03/2018	Alcalde
Firma 2 de 2	Cristina Barrera Merino	19/03/2018	Secretario General

	Este documento tiene el carácter de copia autentica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:	
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001	
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>	
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018	

- ACD: Colas de llamadas: Sistema automático de distribución de llamadas entrantes
- Mensaje inicial grabado
  - Según teléfono
  - Según grupos
  - Nivel de usuario
- Selección de opciones
  - Guiadas por teclado
- Marcación directa de extensión.
- Tarificadora
  - Control de gasto por extensiones
  - Facturación interna

#### 6.8. Usuarios

- Cada usuario tiene asignado un n° de teléfono, con un perfil de usuario de llamada específico, un número de extensión distinto y un terminal asignado.
- Un usuario se registra mediante teclado para activar el terminal

#### 6.9. Explotación del sistema

Para la correcta gestión del sistema será necesario disponer de un sistema software que ofrezca las siguientes posibilidades de informes:

- Datos de
  - Números más llamados
  - Tipo de tráfico
  - Consumo
  - Número que más llama
  - Franjas horarias
  - Destinos llamadas
- Según
  - N° de teléfono
  - Franjas horarias
  - Tipo de tráfico

#### 6.10. Configuración

Se ofrecerá un sistema que permitirá configurar, al menos:

- Creación de perfiles de llamadas: tipos de llamadas, horarios, etc.
- Asignación de números a estos perfiles.
- Límites de consumos a teléfonos/Perfiles: unidades de medida y/o importes

#### 7. Cobertura del servicio

- El servicio ofertado de voz fija deberá ser prestado en cualquier dependencia municipal actual o futura, para lo cual, la empresa adjudicataria asegurará la cobertura en cualquier domicilio del municipio de Ayuntamiento de Tarifa.

Firma 1 de 2 Francisco Ruiz Giráldez	Firma 2 de 2 Cristina Barrera Merino
19/03/2018	19/03/2018
Alcalde	Secretario General





## Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

- Respecto al servicio de telefonía móvil (telefonía móvil, SMS, MMS y servicio de datos móviles), se deberá asegurar y demostrar una cobertura del 98% de la población del casco urbano y del 95 % del término municipal.

### 8. Terminales telefónicos

#### 8.1. Telefonía fija.

- Será obligatorio el mantenimiento de todo el parque de terminales, por parte del ofertante, y la reparación del mismo estará incluida en el precio, sin poder facturar cargos adicionales por su reparación y mantenimiento que los que vengan indicados para su valoración como coste en la tabla de comparación de ofertas.
- Para no ver recortadas las prestaciones de los usuarios, por seguridad en la encriptación de llamadas, se valorará que parte o todas las extensiones sean digitales.
- Habrá un stock de terminales de al menos 5% del total por tipo de terminal, en caso de ser adjudicataria la empresa actual que da el servicio, el importe del botiquín se entregará en la bolsa económica para renovaciones si el Ayuntamiento lo estima así oportuno.
- Igualmente, quedara incluido en el stock inicial, un número mínimo de 10 tarjetas SIM preactivadas.

#### 8.2. Terminales ofrecidos para usuarios con funcionalidades de operadora: Número de terminales 5.

- Con pantalla digital a color
- Auriculares
- Llamada en espera que pueda ser visualizado en el terminal.
- Llamada perdidas (Posibilidad de ver que llamadas no han podido ser contestadas)
- Manos libres.
- Teclas programables
- Rellamada
- Permitira la transferencia de la llamada a otras extensiones móviles o fijas, así como a los números internos del propio Ayuntamiento (números cortos).

#### 8.3. Usuarios de telefonía fija en las dependencias del Ayuntamiento de Tarifa: 117 usuarios.

- Deberán de tener al menos las siguientes características:
- Agenda
- Manos libres
- Llamada a 3 (hasta 10 personas simultáneas)
- Pantalla digital.
- Desvío de llamada
- Llamada en espera
- Control de volumen
- Transferencia de llamada (fijos, móviles o números internos)
- Teclado numérico

Firma 2 de 2	19/03/2018	Secretario General
Cristina Barrera Merino		
Firma 1 de 2	19/03/2018	Alcalde
Francisco Ruiz Giráldez		

	Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:	
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001	
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>	
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018	

#### 8.4. Telefonía móvil

En el caso de que la empresa adjudicataria no sea la actual, se deberán de entregar todos los terminales nuevos.

Se incluirán en el alta los siguientes teléfonos (u otros similares aprobados por Ayuntamiento de Tarifa) Se deberá de cumplir con todas y cada una de las especificaciones que se describen, siendo causa de exclusión directa el presentar terminales que no cumplan con los requisitos indicados en cada gama:

- Gama Alta: 10 unidades. Serán caracterizados por un modelo. Las características mínimas de la gama serán las siguientes:
  - Sistema Operativo IOS 10, Android 6.0 o superior.
  - RAM: 6GB o superior en Android y 3GB o superior en IOS.
  - ROM: 64 GB o superior.
  - Pantalla de 5" como mínimo.
  - Cámara frontal de 7 Megapíxeles mínimo.
  - Cámara trasera de 12 Megapíxeles mínimo.
  - Batería de 3300 mAh en modelos Android y 2500mAh en IOS como mínimo.
- Gama Media: 6 unidades. Serán caracterizados por un modelo. Las características mínimas de la gama serán las siguientes:
  - Sistema Operativo IOS 9, Android 5.0 o superior.
  - RAM: 2GB como mínimo.
  - ROM: 32GB como mínimo.
  - Pantalla 5" mínimo.
  - Cámara frontal de 5 Megapíxeles mínimo.
  - Cámara trasera de 10 Megapíxeles mínimo.
  - Batería de 3000 mAh como mínimo
- Gama Estándar: 51 unidades. Serán caracterizados por un modelo. Las características mínimas de la gama serán las siguientes:
  - Cámara delantera de 5 Megapíxeles mínimo.
  - Sistema Operativo IOS 8, Android 6.0 o superior
  - RAM: 1 GB
  - ROM: 16 GB.
  - Pantalla de 5" mínimo
  - Cámara trasera de 8 Megapíxeles mínimo.
  - Cámara frontal de 5 Megapíxeles mínimo.
  - Batería de 2000 mAh como mínimo


También podrá tratarse de terminales con teclados físico.

#### 9. Servicios del proyecto implantación

Partiendo de la situación actual del Ayuntamiento de Tarifa, se darán de alta y configuraran los servicios indicados en el presente pliego, teniendo en cuenta:

Firma 1 de 2  
Francisco Ruiz Giráldez  
19/03/2018  
Alcalde

Firma 2 de 2  
Cristina Barrera Merino  
19/03/2018  
Secretario General

	Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018





## Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

- Actualización de la actual centralita de voz hacia la solución propuesta por el proveedor adjudicatario o en su caso, migración.
- Uso de la red actual de telecomunicaciones propia del Ayuntamiento de Tarifa o cualquier otra que no suponga coste alguno para el Ayuntamiento de Tarifa. (Mantenimiento, cableado estructurado y electrónica de red).
- La instalación de cualquier electrónica, software o una combinación de ambos que permitan soportar los servicios y funcionalidades solicitadas en el presente pliego, en el caso de ser necesario, será por cuenta del adjudicatario y formará parte del servicio. Hay que tener en cuenta que a la finalización del contrato, todo el software y licencias del sistema tiene que estar completamente actualizado y renovado, pasarán a propiedad del Ayuntamiento de Tarifa.

### 9.1. Proceso de migración

El adjudicatario asumirá el mantenimiento de todos los servicios, equipos y líneas de comunicaciones con todas sus funcionalidades cuanto antes, debiendo abonar al actual prestador de servicio todos los importes que se produzcan como consecuencia de los tiempos de implantación de la solución ofertada a partir de las fechas comprometidas de finalización del proyecto en la oferta técnica, es decir, una vez sobrepasado el tiempo indicado de implantación, el nuevo proveedor pagará las facturas que el proveedor anterior genere a consecuencia de los retrasos en la implantación.

El adjudicatario deberá prever (en su caso), la asunción de los procedimientos de relación con el actual prestador de servicios de telecomunicaciones, con vistas a la sustitución progresiva de los mismos, comprometiéndose además a minimizar el impacto con los actuales servicios de telecomunicaciones.

### 9.2. Análisis de configuración

- Junto al responsable de la telefonía en el Ayuntamiento de Tarifa, realizará un análisis por departamentos para la configuración inicial del sistema: necesidades reales, desvíos, Grupos de llamada, Buzones, etc.

### 9.3. Instalación terminales telefónicos

La empresa adjudicataria instalará los nuevos terminales telefónicos fijos en cada mesa si su solución lo contempla, dando una formación básica al usuario.

### 9.4. Formación

#### 9.4.1. Formación Inicial

Se realizará formación sobre la solución implantada:

- Directiva
  - Venta interna y difusión del proyecto
  - Funcionamiento general del sistema
  - Características y funcionalidades.
  - Posibilidades de Gestión y Control
  - Informes y estadísticas
- Administrador sistema:
  - Programación de centralita y funcionalidades
  - Programación y gestión de la seguridad
  - Administración del sistema

Firma 2 de 2	19/03/2018	Secretario General
Cristina Barrera Merino		
Firma 1 de 2	19/03/2018	Alcalde
Francisco Ruiz Giráldez		

	Este documento tiene el carácter de copia autentica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018



- Resolución de problemas
- Monitorización y realización de estadísticas e informes
- Técnicos
  - Instalación y configuración de teléfonos
  - Programación de teléfonos y desde teléfonos
- Usuarios
  - Uso de los nuevos teléfonos
  - Funcionalidades

#### 9.4.2. Formación Continua

- A partir del primer año, se realizará una formación destinada a los técnicos para cubrir el posible desnivel de conocimiento de la solución y sus actualizaciones.

#### 9.4.3. Lugar

- Se realizará en las instalaciones de Ayuntamiento de Tarifa

#### 9.4.4. Programación de la formación.

- Se fijarán a solicitud de Ayuntamiento de Tarifa, o bien a propuesta del adjudicatario, cuando entienda que es oportuna por la puesta en marcha de funcionalidades o porque estime que no está utilizado adecuadamente el sistema.

#### 9.4.5. Configuración inicial del sistema

- Una vez realizados todos los trámites previos de portabilidad (si es pertinente), alta de líneas, instalación física de éstas, instalación de nueva centralita (si es pertinente), pruebas, etc. el sistema será configurado por la empresa adjudicataria para su puesta en funcionamiento inicial, recogiendo al menos los siguientes puntos:

#### 9.4.6. Sistema

- El proveedor deberá dejar configurado el sistema en un punto inicial, teniendo en cuenta:
  - Asignación extensiones a usuario
  - Definición de 4 Perfiles de llamadas
  - Programación Noche/Día
  - Programación especial: restricción n que los pueden llamar, desvíos, saltos, etc.
  - Límites de consumos, alertas al administrador: importe, duración, etc.

#### 9.4.7. Explotación

- Creación de grupos de usuarios según criterios organizativos del Ayuntamiento de Tarifa
- Definición de los listados de gestión siguientes, que se podrán consultar entre fechas y por grupos organizativos (o teléfonos individuales):
  - Consumo total
  - Consumo tipo de servicio

#### 9.4.8. Alertas

- Técnicas
  - Preventivas

Firma 1 de 2 Francisco Ruiz Giráldez	Firma 2 de 2 Cristina Barrera Merino
19/03/2018	19/03/2018
Alcalde	Secretario General



# Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

- Incidencias

- Gestión
- Exceso consumo

## 9.4.9. Duración de la implantación.

No será superior a 4 semanas desde la firma del contrato, valorándose muy positivamente en la valoración subjetiva, la reducción de este tiempo de implantación.

## 9.4.10. Finalización

La fase de implantación finalizará cuándo se aceptada por la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Tarifa.

Esta finalizará cuándo el sistema ofertado esté completamente instalado y en funcionamiento.

## 10. Servicio asociados al contrato

### 10.1. Mantenimiento

La empresa ofrecerá un plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura ofertada que esté en las instalaciones del Ayuntamiento de Tarifa.

### 10.2. Resolución de incidencias

La empresa adjudicataria será responsable de reparar, reconfigurar, etc. cualquier dispositivo incluido en la oferta y/o que afecte a la prestación del servicio ofertado según el Nivel de Servicio ofertado.

### 10.3. Gestión Centralita

La empresa será responsable de reparar, reconfigurar, etc dicha centralita.

En el caso de implantarse una centralita física en las instalaciones de Ayuntamiento de Tarifa, se realizará una gestión remota de la centralita que cubra los servicios preventivos posibles de al menos:

- Rendimientos comprometidos: excesos disco, memoria o capacidad de proceso.
- Indicar relación Gestión remota con control y supervisión de:
  - Caídas eléctricas
  - Fallos del sistema

Activación protocolos averías

### 10.4. Gestión Electrónica red lan/wan

Será por cuenta de la empresa adjudicataria la gestión de la electrónica de interconexión de sedes, su mantenimiento y soporte, así como su suministro en toda su extensión o alcance.

### 10.5. Actualización

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento actualizado de la plataforma ofertada, para lo cual deberá realizar las tareas necesarias para la actualización de parches de los sistemas ofertados durante el periodo de duración del contrato

Firma 2 de 2	19/03/2018	Secretario General
Cristina Barrera Merino		
Firma 1 de 2	19/03/2018	Alcalde
Francisco Ruiz Giráldez		

	Este documento tiene el carácter de copia autentica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018





## 11. Gestión del servicio

### 11.1. Relaciones Proveedor - Ayuntamiento de Tarifa

Entendiendo que Ayuntamiento de Tarifa genera el volumen suficiente de trabajo, y sus necesidades son cambiantes y específicas, se deberá establecer una relación entre ambas partes.

A lo sumo el adjudicatario definirá 3 Responsables de Proyecto, pudiendo recaer todas las funciones en una o más personas, con los siguientes perfiles:

- Responsable de Cuenta: relaciones comerciales, informativas, seguimiento, etc.
- Responsable de Ingeniería e Implantación (durante la ejecución del proyecto)
- Responsable de soporte: canal único de comunicación y seguimiento de incidencias, averías, peticiones, configuraciones, etc.

En caso de cambio de interlocutores (en especial el interlocutor comercial) no se podrá realizar sin la autorización expresa del Ayuntamiento de Tarifa.

Los interlocutores Comercial y de Soporte (o sustitutos) deberán estar disponibles, de forma ordinaria, en horario laboral 365 días al año.

El Responsable de Cuenta será el responsable máximo del proyecto.

- Tratamiento de excepción para servicios críticos o necesidades sobrevenidas: servicio de atención presencial y telefónica 24x7 para incidencias en los servicios y líneas críticos.
- Interlocución presencial para los casos y temas que se solicite. Esta interlocución se realizara de forma ordinaria en reuniones mensuales. Estas reuniones se celebraran en las instalaciones de Ayuntamiento de Tarifa en el día y hora que se determine oportuno. Puntualmente se podrá requerir la celebración de reuniones de carácter excepcional. La convocatoria de estas reuniones se realizara siempre con al menos 72 horas de antelación.
- Designación de interlocutores cualificados, con suficiente disponibilidad y capacidad de actuación, influencia y decisión dentro de la empresa adjudicataria.

### 11.2. Ayuntamiento de Tarifa

Por su parte Ayuntamiento de Tarifa designará los siguientes perfiles que podrán ser asumidos por una o varias personas:

- Director de Proyecto: durante la fase de implantación
- Responsable Contrato: responsable del contrato.
- Responsable de soporte/mantenimiento: responsable técnico del servicio

### 11.3. Tarifas

Ayuntamiento de Tarifa dispondrá siempre de unas tarifas vigentes tanto de servicios como de terminales.

### 11.4. Informes de actividad

El adjudicatario deberá remitir trimestralmente informes con las incidencias afectadas por el nivel de servicio ofertado, así como cualquier otra que se estime necesaria para un correcto seguimiento de la ejecución del mismo.

### 11.5. Gestión técnica del servicio

Será responsabilidad del adjudicatario y será asumida económicamente por el adjudicatario, cualquier gestión de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, así como la reparación de las averías que pudiesen surgir (caídas de enlaces dedicados, fallos en las redes de transporte, fallos en las estaciones base, etc.) con independencia de si implican la sustitución de equipos, desplazamiento de

Firma 2 de 2  
Cristina Barrera Merino  
19/03/2018  
Secretario General

Firma 1 de 2  
Francisco Ruiz Giráldez  
19/03/2018  
Alcalde



## Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

personal, mano de obra, etc. La resolución de las averías se registra por los niveles de servicios ofertados establecidos al efecto. Los gastos de reparación serán siempre por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario habrá de informar con al menos 48 horas de antelación de todas de las paradas programadas del servicio y contar con la aprobación de Ayuntamiento de Tarifa.

Para sustituir, actualizar y reconfigurar equipos y sistemas obsoletos, averiados o inadecuadamente configurados. Cualquier parada programada habrá de producirse en horario de mínimo impacto para el servicio (mínima demanda, mínima criticidad del tráfico cursado, etc.), sin coste adicional.

### 12. Acuerdo de nivel de servicio (Nivel de Servicio ofertado)

El adjudicatario de concurso deberá cumplir los siguientes acuerdos durante la prestación del servicio, asumiendo las penalizaciones descritas a continuación

La aplicación de las penalizaciones será automática, y se incluirá en el informe trimestral que la adjudicataria remitirá al Ayuntamiento de Tarifa, con mención expresa de las incidencias producidas y las penalizaciones asumidas.

Podrá ser motivo de rescisión del contrato el incumplimiento reiterado de estos niveles de servicio o la falta de calidad.

#### 12.1. Calidad voz

Tanto el servicio de voz fija como móvil deberá ofrecer una calidad suficiente para que su uso sea efectivo. Para esto deberá ser:

- Limpio, sin interferencias
- Continuo, sin discontinuidades
- Sin interrupción: cortes de las llamadas

Las incidencias que se produzcan relativas a la calidad de las llamadas se reportarán al adjudicatario, y Ayuntamiento de Tarifa mantendrá un registro de las mismas.

Podrá ser motivo de rescisión del contrato la falta de calidad referida en este punto cuando esta se produzca de forma excesiva sobre los estándares del mercado y afecte gravemente al funcionamiento del servicio.

#### 12.2. NIVEL DE SERVICIO OFERTADO

El Acuerdo de Nivel de Servicio (NIVEL DE SERVICIO OFERTADO) sobre el servicio contratado deberá de ser acorde con lo que el operador esté ofertando a Administración Pública por concurso Público en Andalucía, siendo necesario aportar cuatro referencias con el servicio vigente válidas de Ayuntamientos que tengan adjudicado por concurso público con una solución exacta a la que se ofrece al Ayto de Tarifa, al ofertante y que estén a una distancia menor a 200 km de carretera a fin de que los técnicos del Ayto en caso necesario puedan desplazarse y estudiar la solución ya implantada, dicha solución deberá de estar instalada al 95% al menos por el sistema técnico que se oferta al Ayuntamiento de Tarifa, con el fin de asegurar que los niveles de servicio y calidad ofertados son acordes al nivel de servicio que en las Administraciones Públicas es exigible. En caso de que no se aporten es motivo directo de exclusión.

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

Entre las posibles gestiones administrativas a solicitar se encuentran:

- a) Tramitaciones administrativas
  - Alta administrativa de línea, previa autorización
  - Cambio de dirección de facturación.

Firma 1 de 2	Francisco Ruiz Giráldez	19/03/2018	Alcalde
Firma 2 de 2	Cristina Barrera Merino	19/03/2018	Secretario General

	Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:	
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001	
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>	
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018	

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

b) Activación/desactivación

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

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios básicos las siguientes:

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

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios avanzados los siguientes:

- Activación/Desactivación de doble línea en la misma SIM (personal/laboral).
- Altas/Bajas del servicio de facturación en soporte magnético.

c) Configuraciones de RPV

Firma 1 de 2	Francisco Ruiz Giráldez	19/03/2018	Alcalde
Firma 2 de 2	Cristina Barrera Merino	19/03/2018	Secretario General

Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:

Código Seguro de Validación 63c06d0dda8547979189490d0c176486001

Url de validación <https://sede.aytotarifa.com/validador>

Metadatos Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018





## Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

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

Se consideran tramitaciones de este tipo las siguientes:

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

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

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

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

### 13. FACTURACIÓN

#### 13.1. Conceptos

Se facturarán los servicios consumidos según las tarifas ofertadas y se entregarán las facturas conforme a Ley. Que deberán presentar a través de la plataforma FACE para su abono mediante transferencia.

#### 13.2. Control

Existirá un sistema de gestión, control y supervisión de las facturas informatizado con las siguientes características:

- Detalle de llamadas, incluyendo: nº origen, nº destino, tipo tráfico, duración, importe

Firma 1 de 2  
 Francisco Ruiz Giráldez  
 19/03/2018  
 Alcalde  
 Firma 2 de 2  
 Cristina Barrera Merino  
 19/03/2018  
 Secretario General

	Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:	
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001	
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>	
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018	

- Consulta global de facturas: tipo tráfico
- Detalle facturas: por línea, tipo de tráfico, tarifas planas,
- Consultas multi-periodo

### 13.3. Tarifas aplicables

Las tarifas aplicables serán las ofertadas por el proveedor en su catálogo de servicio presentado en la oferta económica, para los servicios indicados y terminales.

Las tarifas podrán ser modificadas a la baja en cualquier momento por parte de la empresa adjudicataria.

Se podrán modificar las tarifas aplicables de forma global, con consentimiento expreso del Ayuntamiento de Tarifa, cuando el resultado de esta modificación sea una mejora económica para éste.

## 14. Legalidad

### 14.1. Ley 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter personal

En cumplimiento de la citada ley, la empresa adjudicataria y el personal de la misma, se comprometerán a no revelar ni almacenar la información de carácter personal de la que puedan tener conocimiento durante la prestación del servicio objeto del contrato.

Una vez finalizada la prestación del servicio, no se extingue el deber de secreto de la información a la que ha tenido acceso.

### 14.2. RD 3/2010 de 8 de enero por el que se regula esquema nacional de Seguridad

Como medida de protección de las redes de telecomunicaciones del Ayuntamiento de Tarifa, así como de la seguridad interna, la empresa adjudicataria no utilizará ni revelará información técnica, organizativa ni de medidas de seguridad internas de Ayuntamiento de Tarifa, de la que tenga conocimiento durante la implantación y el periodo de prestación de servicios recogido en el contrato: rangos direccionamiento, cortafuegos, configuraciones de seguridad, antivirus, controles de acceso, etc.

Una vez finalizada la prestación del servicio, no se extingue el deber de secreto de la información a la que ha tenido acceso.

### 14.3. Telecomunicación y prestación de servicios.

En cumplimiento de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, y del Real Decreto 863/2008, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en lo relativo al uso del dominio público radioeléctrico, la empresa adjudicataria será responsable de garantizar su estricto cumplimiento.

### 14.4. Licencias Operador

La empresa adjudicataria será propietaria de las licencias y autorizaciones necesarias para la prestación de los servicios solicitados en el presente pliego.

En la oferta deberá presentarse una relación destallada de las mismas.

## 15. Normativa técnica

Los equipos instalados y utilizados para garantizar los servicios ofertados en el presente concurso cumplirán con la normativa vigente respecto a:

- Emisiones radioeléctricas
- Consumo energético eficiente
- Protección del medioambiente

## 16. Asesoramiento legal

La empresa adjudicataria asesorará a Ayuntamiento de Tarifa en la realización de todos aquellos trámites legales y normativos necesarios para la portabilidad de las líneas y cualquier otra necesidad en relación con el proyecto en el caso de que sea necesario.

Firma 2 de 2	19/03/2018	Secretario General
Cristina Barrera Merino		
Firma 1 de 2	19/03/2018	Alcalde
Francisco Ruiz Giráldez		

Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:

Código Seguro de Validación 63c06d0dda8547979189490d0c176486001

Url de validación <https://sede.aytotarifa.com/validador>

Metadatos Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018





17. Modificación de servicios

Los servicios de voz y datos contratados se adaptarán a las necesidades cambiantes de Ayuntamiento de Tarifa ya que es posible que durante el periodo de vigencia del contrato se creen nuevas sedes, se realicen traslados de personal y/o cambie en nº de usuarios en las dependencias.

Por este motivo, los servicios dados de alta en el proyecto de implantación variarán con el tiempo para adaptarse a las necesidades del Ayuntamiento de Tarifa.

Siguiendo las tarifas entregadas en la oferta de la empresa, cualquier servicio de telecomunicaciones dentro del objeto y ámbito del proyecto que pueda surgir durante la prestación del servicio y que pueda necesitar el Ayuntamiento de Tarifa, podrá ser solicitado al proveedor, procediendo éste a su prestación y correspondiente facturación dentro del procedimiento establecido.

Se aceptarán modificaciones a las tarifas ofertadas, y tendrán que ser aceptadas de forma expresa por parte de Ayuntamiento de Tarifa, siempre y cuando estas impliquen una mejora en el precio o el servicio al que afecten.

En el caso de traslados será asumido plenamente por parte del proveedor de servicio los mismos, en cuanto a la infraestructura de voz.

18. GARANTÍAS

Todo el equipamiento suministrado o reutilizado de la anterior etapa de contrato al pliego, para la prestación del servicio tendrá una garantía y soporte para su reparación y/o sustitución in-situ y sin coste alguno para Ayuntamiento de Tarifa, y será al menos igual a la duración del contrato.

En caso de ser necesario enviar equipamiento para su reparación o sustitución, el sistema de recogida y entrega será responsabilidad de la empresa adjudicataria, así como los costes que éste pudiera generar, de toda la infraestructura de fija, de móvil y de datos.

Se dispondrá de aquellos terminales y/o equipos necesarios en stock en el Ayuntamiento de Tarifa de forma que se garantice que la avería de uno puede ser atendida mediante la sustitución del elemento, mientras se procede a la reparación del mismo, de forma que la interrupción del servicio para el usuario sea la mínima posible. El stock mínimo tanto en usuarios fijos como de móviles, será el descrito con anterioridad.

En caso de que el terminal no pueda ser reparado, el adjudicatario deberá sustituirlo por uno de iguales o superiores características sin coste para el Ayuntamiento de Tarifa ni repercusión en el sistema de puntos.

19. EXCLUSIONES

Se considerarán técnicamente inviables, como mínimo, aquellas ofertas que tengan alguna de las siguientes características:

- Que sea necesario adquirir, a parte del proyecto, por parte del Ayuntamiento de Tarifa algún tipo de licencia, hardware, electrónica de red, o software para la correcta ejecución del mismo (Sistema de comunicaciones móviles o fijas)
- En el caso de que el sistema propuesto se base, o incorpore un sistema software, éste no esté garantizado por el fabricante.
- La empresa ofertante deberá ser fabricante del sistema que va a implantar, o bien tener certificados acreditativos por parte del fabricante de soporte de primer nivel.
- En el caso de que el sistema propuesto esté basado en el uso de la red interna del Ayuntamiento de Tarifa, la empresa no garantice el mantenimiento físico del tramo de red utilizado o alternativa para alta disponibilidad.

Firma 2 de 2	19/03/2018	Secretario General
Cristina Barrera Merino		
Firma 1 de 2	19/03/2018	Alcalde
Francisco Ruiz Giráldez		

	Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:	
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001	
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>	
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018	

- Uso de tecnología obsoleta según estándares del mercado
- Uso de tecnología sin volumen de referencias significativas de implantación
- Dejar sin servicio de telefonía fija a alguna dependencia
- No instalar un sistema de alimentación ininterrumpida como se solicita en el pliego.
- Cualquier característica del pliego que no sea cubierta por la solución del ofertante.
- Cualquier circunstancia técnica que haga inviable la solución ofertada

## 20. Clasificación

Las empresas ofertantes deberán acreditar la siguiente clasificación:

Grupo V. Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Subgrupo 4. Servicios de telecomunicaciones.

Categoría C

## 21. Infraestructura

Los servicios de telefonía móvil deberán ser prestados sobre infraestructura propia de la empresa, para lo cual la empresa deberá disponer de la correspondiente licencia como operador de telefonía móvil.

Los servicios de telefonía fija podrán ser prestados sobre propia infraestructura o sobre la del operador dominante. La empresa ofertante deberá disponer de las correspondientes licencias para la prestación de servicios de voz fija.

Los servicios de datos podrán ser prestados sobre propia infraestructura o sobre la del operador dominante. La empresa ofertante deberá disponer de las correspondientes licencias para la prestación de servicios de datos.

### 21.1. Equipamiento

En el caso de incluirse equipamiento de centralita TOIP, electrónica de red o cualquier otro dispositivo activo que incluya el proyecto, se deberá presentar Certificación del fabricante, distribuidor autorizado o desarrollador de que el sistema de voz y datos propuesto es adecuado para la dimensión de sistema solicitado.

Este certificado podrá ser sustituido por uno que acredite que la empresa tiene la certificación del fabricante, o similar, para implantar y mantener su equipamiento.

### Referencias

Según el apartado 10.2, se deberán de indicar datos de contacto de Ayuntamientos en un radio, como máximo, de 200 km por carretera para facilitar la visita de técnicos del Ayuntamiento de Tarifa en caso de ser necesaria contrastar la calidad del servicio que tenga instalado el sistema para poder comprobar que todo lo indicado en la oferta se cumple en cuanto a niveles de calidad.

## 22. Duración del contrato

La duración del contrato será de CUATRO años.

## 23. Precio licitación

Es el precio máximo de la oferta presentada durante los CUATRO años de duración del contrato.

El precio es de 144.000 € por el total de los CUATRO años de contrato, sin incluir IVA, por el total de servicios.”

Firma 1 de 2	Francisco Ruiz Giráldez	19/03/2018	Alcalde
Firma 2 de 2	Cristina Barrera Merino	19/03/2018	Secretario General

Este documento tiene el carácter de copia autentica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:

Código Seguro de Validación 63c06d0dda8547979189490d0c176486001

Url de validación <https://sede.aytotarifa.com/validador>

Metadatos Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018







## Excmo. Ayuntamiento de Tarifa

**SEGUNDO.**- Disponer la publicación de la modificación del pliego insertando anuncio de licitación en el BOP, con apertura de un nuevo plazo de admisión de ofertas por un plazo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a la publicación del referido anuncio en el Boletín, así como en el perfil del contratante del órgano de Contratación: [www.aytotarifa.com](http://www.aytotarifa.com). Si el último de ellos recayese en domingo o festivo se trasladará al día hábil siguiente. Las empresas que hayan concurrido a la licitación en el primer plazo de admisión de ofertas, a la vista de esta modificación y apertura de un segundo plazo, comunicarán al órgano de contratación si mantienen su oferta o presentan nueva oferta conforme a la modificación aprobada. De todo cuanto se dejará constancia en el expediente.

**TERCERO.**- Del presente Decreto deberá darse cuenta al Pleno de la Corporación en la primera sesión que se celebre (art. 42 del RD. 2568/1986)

Así lo dijo, firma y manda, el Excmo Sr. Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Tarifa, doy fe, el Secretario General, que certifica, en Tarifa a la fecha indicada en la firma electrónica.

CÚMPLASE,  
El Alcalde

Doy fe,  
El Secretario General

Firma 1 de 2	Francisco Ruiz Giráldez	19/03/2018	Alcalde
Firma 2 de 2	Cristina Barrera Merino	19/03/2018	Secretario General

	Este documento tiene el carácter de copia auténtica con los efectos previstos en el art. 30 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Usted puede verificar su integridad consultando la url:
Código Seguro de Validación	63c06d0dda8547979189490d0c176486001
Url de validación	<a href="https://sede.aytotarifa.com/validador">https://sede.aytotarifa.com/validador</a>
Metadatos	Clasificador: Resolución Núm. Resolución: 2018/887 - Fecha Resolución: 19/03/2018

