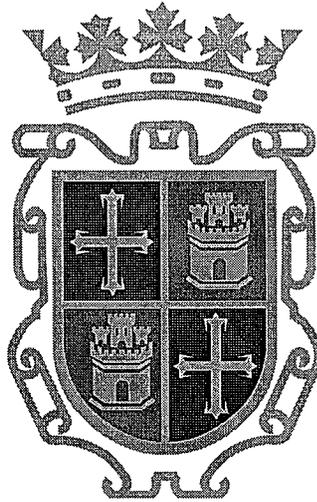


Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 JUL 2014

.....
EL SECRETARIO



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE TELEFONIA Y
ACCESO PUNTUAL A LA RED
INTERNET PARA EL EXCMO.
AYUNTAMIENTO DE PALENCIA**



10 JUL 2014



PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

.....
EL SECRETARIO

| | |
|--|----|
| 1. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS | 5 |
| 1.1 ANTECEDENTES | 5 |
| 1.2 OBJETIVOS | 5 |
| 2. OBJETO, DURACIÓN Y TIPO DE LICITACIÓN..... | 7 |
| 2.1 OBJETO..... | 7 |
| 1.2 DURACIÓN DEL CONTRATO..... | 8 |
| 1.3 LICITACIÓN | 8 |
| 2. SERVICIO GLOBAL DE VOZ..... | 9 |
| 2.1 INFRAESTRUCTURA DE RED | 9 |
| 2.2 PLAN DE NUMERACIÓN PRIVADO..... | 10 |
| 2.3 PLAN DE NUMERACIÓN PÚBLICO | 10 |
| 2.4 PORTABILIDAD | 10 |
| 2.5 GRUPOS DE USUARIOS | 11 |
| 2.6 ÁMBITO DE LLAMADA | 11 |
| 2.7 PERMISOS | 12 |
| 2.8 SERVICIOS DE CENTRALITA..... | 12 |
| 2.9 SERVICIOS DE SECRETARÍA (JEFE / ASISTENTE)..... | 13 |
| 2.10 SISTEMAS DE GRABACIÓN DE LLAMADA..... | 13 |
| 2.11 SISTEMA DE FAX VIRTUAL..... | 14 |
| 2.12 SISTEMAS DE ALARMA Y ASCENSORES | 15 |
| 2.13. SERVICIOS DE INTERCONEXIÓN..... | 15 |
| 2.14. SISTEMA DE BACKUP DEL SERVICIO DE TELEFONÍA..... | 15 |
| 3. SERVICIOS DE TELEFONÍA | 17 |
| 3.1 IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS..... | 17 |
| 3.2 LLAMADA EN ESPERA | 17 |
| 3.3 AVISO DE LLAMADAS RECIBIDAS..... | 17 |
| 3.4 RESTRICCIÓN IDENTIDAD DE USUARIO LLAMANTE | 17 |
| 3.5 DESVÍO DE LLAMADAS (USUARIOS) | 17 |
| 3.6 DESVÍO DE LLAMADAS (CORPORATIVO)..... | 18 |
| 3.7 RETENCIÓN DE LLAMADA..... | 18 |
| 3.8 TRANSFERENCIA DE LLAMADA..... | 18 |
| 3.9 CONTESTADOR AUTOMÁTICO | 18 |
| 3.10 MULTICONFERENCIA..... | 19 |
| 3.11 AVISO DE DISPONIBILIDAD | 19 |
| 3.12 LÍMITES DE CONSUMO..... | 19 |
| 3.13 OTROS SERVICIOS | 19 |
| 4. SERVICIOS DE MENSAJERÍA CORTA (SMS y MMS)..... | 21 |
| 4.1 DESCRIPCIÓN | 21 |
| 4.2 RESTRICCIONES..... | 21 |
| 5. SERVICIOS DE ACCESO A DATOS | 23 |
| 5.1 ACCESO A DATOS DESDE TERMINAL MÓVIL..... | 23 |
| 5.2 ACCESO A DATOS DESDE EQUIPOS INFORMÁTICOS | 23 |
| 6. TERMINALES | 25 |
| 6.1 CONDICIONES GENERALES..... | 25 |
| 6.2 TIPOS DE TERMINALES | 26 |
| 6.3 STOCK DE TERMINALES Y SERVICIO POSTENTREGA..... | 27 |
| 6.4 CONFIGURACIÓN DE TERMINALES..... | 28 |
| 6.5 ACCESORIOS | 28 |
| 6.6 BOLSA ECONÓMICA..... | 29 |
| 7. IMPLANTACIÓN | 31 |
| 7.1 CONDICIONES DE IMPLANTACIÓN..... | 31 |
| 7.2 PRUEBAS Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS..... | 32 |



| | |
|--|----|
| 8. GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO | 35 |
| 8.1 GESTIÓN DEL SERVICIO | 35 |
| 8.2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO | 36 |
| 8.3 MANTENIMIENTO DEL SERVICIO | 37 |
| 8.4 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO | 38 |
| 9. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO | 39 |
| 9.1 DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS | 39 |
| 9.2 PLAN DE CALIDAD | 39 |
| 10. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO | 41 |
| 11. FORMACIÓN | 43 |
| 12. FACTURACIÓN | 45 |
| 13. CONFIDENCIALIDAD | 47 |
| 14. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN | 49 |
| 15. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL | 51 |
| 16. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR | 53 |
| 17. LEGISLACIÓN APLICABLE | 55 |
| 18. INCIDENTES DE SEGURIDAD | 57 |
| 19. MODELO DE CLÁUSULA ADMINISTRATIVA PARTICULAR | 59 |
| 20. DEBER DE INFORMACIÓN EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | 61 |
| 21. INSTALACIÓN | 63 |
| 22. PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA | 65 |
| 23. ACCESO A DATOS DE CARÁCTER PERSONAL POR PARTE DEL ADJUDICATARIO | 67 |
| 24. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA | 69 |
| 25. CRITERIOS DE VALORACIÓN | 71 |
| 25.1 CRITERIOS OBJETIVOS | 71 |
| 25.2 OTROS CRITERIOS DE VALORACIÓN | 72 |
| ANEXO I. SEDES MUNICIPALES PARA SERVICIOS DE VOZ | 77 |
| ANEXO II. NUMERACIÓN PÚBLICA ACTUAL | 79 |
| ANEXO III. ALARMA, ASCENSOR O FAX CONVENCIONAL | 81 |
| ANEXO IV. SEDES CON ACCESOS A INTERNET | 83 |
| ANEXO V. FAXES VIRTUALES | 85 |
| ANEXO VI. ESTRUCTURA DEL GASTO EN TELEFONÍA | 87 |





10 JUL 2014



PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

.....
EL SECRETARIO

1. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

ε

1.1 ANTECEDENTES

El Ayuntamiento de Palencia con el fin de mejorar el desarrollo económico y social de la ciudad y su alfoz viene desarrollando desde el año 2011 un Plan Estratégico para dinamizar el desarrollo económico y social palentino, definiendo una visión de ciudad que persiga:

*“Provocar cambios en las personas, trabajando por hacer felices a los palentinos, usando como herramienta una **gestión participativa y la colaboración público - privada**, enfocada a establecer los pilares de un **desarrollo económico** que permita la **creación de empleo** y el **desarrollo profesional y humano**. Trabajando, además, en la utilización **eficiente de los recursos**, la **mejora continua** de la **calidad de vida** de los palentinos, así como el **diseño** de una **ciudad sostenible**, amigable y cómoda para los ciudadanos, visitantes y turistas.”*

En dicho plan una de las estrategias marcadas ha sido la de Entorno, a través de la cual se pretende incrementar y mejorar las comunicaciones, optimizando en todo momento el funcionamiento de las mismas mediante el uso de nuevos equipos que permitan hacer uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

1.2 OBJETIVOS

El objetivo del presente pliego de prescripciones técnicas es de mejorar las comunicaciones telefónicas del Ayuntamiento, mediante la actualización de los terminales, incorporando la posibilidad de utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Este contrato contribuye en la consecución de un objetivo estratégico y un objetivo secundario, abordados durante el proceso de planificación estratégica. Siendo los mismos:

- Mejora de las comunicaciones y telecomunicaciones.
- Potenciación del uso y la integración de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la estructura municipal.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Informática, Admón Electrónica y Desarrollo Tecnológico

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.



10 JUL 2014

2. OBJETO, DURACIÓN Y TIPO DE LICITACIÓN.....

EL SECRETARIO

9

2.1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas para la prestación del servicio global de comunicaciones de voz y mensajería móvil, así como del acceso a datos (Internet), desde diversos centros municipales del Ayuntamiento de Palencia.

El servicio de comunicaciones de voz incluye tanto el acceso a la red de telefonía pública desde las diferentes sedes de éste como la creación, puesta en marcha y mantenimiento de una única red corporativa de voz entre los diferentes usuarios municipales, con las características que se indican en el presente pliego.

El servicio de acceso a datos incluye tanto el acceso directo a datos desde los terminales corporativos de voz como la contratación de accesos puntuales a la red Internet, independientemente de la vía de acceso (cable telefónico, fibra, redes móviles), desde puntos fijos o móviles, no conectados directamente a la red corporativa global.

Se requiere, por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión, mantenimiento y actualización de todos los elementos que conformen el servicio de forma que quede garantizada su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

La configuración de red propuesta por el licitador deberá estar basada, preferentemente, sobre tecnología móvil. Pese a ello, el Ayuntamiento de Palencia, podrá aceptar soluciones tecnológicas diferentes a la actualmente existente siempre que se garantice, como mínimo, el nivel actual de servicio, de acuerdo con la situación descrita en los anexos del presente pliego, y sin que, en ningún caso, su implantación o mantenimiento pueda suponer coste adicional al propuesto.

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

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

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

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

Los servicios ofertados por el licitador deberán contemplar, como mínimo, los que a continuación se relacionan.

SERVICIOS BÁSICOS:

- Llamadas metropolitanas.
- Llamadas provinciales.
- Llamadas interprovinciales.
- Llamadas internacionales.
- Llamadas a operadores móviles nacionales.
- Llamadas a operadores móviles internacionales.
- Llamada en espera.
- Presentación / restricción de identidad de usuario llamante.
- Presentación / restricción de la identidad del conectado.
- Rechazo de llamadas desviadas entrantes.
- Rechazo de llamadas entrantes con restricción de identidad.
- Llamada directa entrante y saliente (sin intervención de operadora).
- Multiconferencia directa, sin necesidad de operadora, desde cualquier extensión.
- Mensaje de espera en caso de ocupación de líneas.
- Marcación abreviada.

MENSAJERÍA VOCAL

- Servicio de buzón de voz que permita atender la llamada en el supuesto de no ser contestada por el destinatario pudiendo dejar un mensaje en dicho buzón. El usuario puede consultar sus mensajes en cualquier momento. Y podrá activarse y desactivarse a elección de los usuarios. En principio esta funcionalidad vendrá desactivada por defecto para todos los terminales.
- Accesibilidad al buzón de voz desde cualquier terminal.
- Personalización de mensajes de bienvenida y otros parámetros básicos.
- Transferencias de llamadas.
- Operadora automática.
- Cola de llamadas.
- Grupo de extensiones.

1.2 DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato de servicio de voz corporativa del ayuntamiento de Palencia, tendrá una duración inicial de 4 años, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo expreso un máximo de dos años más.

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

1.3 LICITACIÓN

El tipo de licitación anual es de 82.644,63 €, I.V.A excluido. El importe del I.V.A. asciende a la cantidad de 17.355,37 €.



10 JUL 2014

.....
EL SECRETARIO



PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

2. SERVICIO GLOBAL DE VOZ

2.1 INFRAESTRUCTURA DE RED

El licitador deberá disponer de una infraestructura y tecnología de red redundante, robusta y adecuada, que permita el tráfico de las comunicaciones de voz de los usuarios del Ayuntamiento de Palencia desde / hacia el exterior y de forma interna entre ellos.

La tecnología de red deberá estar probada y cumplir los estándares y normativas nacionales e internacionales existentes en la materia y mantener, como mínimo, los niveles de servicio existentes actualmente en el Ayuntamiento de Palencia.

Sobre esta infraestructura se implantará una red de telefonía corporativa única, personalizable y diseñada a la medida de las necesidades municipales, conforme se especifica en el presente pliego.

El adjudicatario será el responsable de dimensionar de forma adecuada la capacidad de los puntos de salida a fin de permitir un correcto funcionamiento de los servicios en todas las circunstancias. Así, deberá garantizar una cobertura de telefonía completa en todo el ámbito del término municipal de Palencia, garantizando, asimismo, la capacidad de cobertura a nivel nacional.

Deberá, asimismo, garantizarse la cobertura en el interior de todos los edificios pertenecientes al Ayuntamiento de Palencia, contando con un plazo máximo de 2 semanas para la resolución de aquellas peticiones de extensión de cobertura que el Ayuntamiento de Palencia pudiera efectuar, mediante soluciones específicas.

Se detallará la capacidad y la calidad de cobertura de las diferentes señales (GSM, GPRS, UMTS, 4G...) para garantizar la disponibilidad del mismo.

La red corporativa de voz comprenderá la totalidad de las sedes municipales de acuerdo con el Anexo I del presente Pliego, no obstante este listado puede sufrir altas o bajas a lo largo de la ejecución del contrato.

El licitador deberá presentar una descripción completa y escueta, de la solución técnica ofertada que permita la prestación de los servicios enumerados en el presente pliego tanto en la sede central del Ayuntamiento como en las sedes remotas de éste.

Deberá establecerse la tecnología elegida para la configuración del servicio final, así como la enumeración de terminales, centralitas, hardware, software y demás elementos necesarios al efecto.

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

2.2 PLAN DE NUMERACIÓN PRIVADO

Las llamadas entre los usuarios de la Red Corporativa del Ayuntamiento de Palencia deberán ser realizadas utilizando un sistema de numeración abreviada propio, esto es, números cortos asociados a los números largos públicos, que permitan las llamadas entre usuarios a través de la marcación de números abreviados. Deberá existir, con carácter previo, un plan de numeración que respete el esquema existente.

Este sistema de numeración propio está actualmente definido y dimensionado de forma que, además de recoger la totalidad de abonados actuales permite soportar futuras incorporaciones como consecuencia de ampliación de dependencias municipales, usuarios u otras circunstancias.

Todos los terminales conectados a la red corporativa de voz, independientemente de sus características, dispondrán de un número abreviado propio.

La red identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura en el territorio nacional.

El concepto de llamada interna no estará ligado a la utilización de números largos o cortos durante la marcación, sino a que el origen y el destino de la llamada pertenezcan a la red corporativa, con independencia de que la misma se marca con número público o privado.

Con el fin de garantizar la homogeneidad en el método de marcación, no deberá existir la necesidad de anteponer un código de escape en las llamadas realizadas mediante numeración pública.

2.3 PLAN DE NUMERACIÓN PÚBLICO

Por el adjudicatario se garantizará el mantenimiento de toda la numeración pública actual del Ayuntamiento (descrita en el Anexo 2). Esta numeración pública, asociada de forma directa a uno o varios terminales, será garantizada mediante la portabilidad de números en caso de cambio de operador.

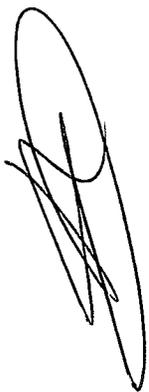
A lo largo de la ejecución de este contrato esta lista podrá sufrir altas o bajas.

2.4 PORTABILIDAD

El adjudicatario deberá garantizar la conservación de todos los números públicos que estén actualmente en uso por parte del Ayuntamiento de Palencia, asumiendo el mismo todos los costes de la actuación, de los elementos de la red y de los sistemas que en su caso fueran necesarios.

El licitador asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición del Ayuntamiento el servicio de portabilidad de número telefónico, tanto hacia como desde otro operador con las condiciones previstas por la Ley.

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





10 JUL 2014

.....
EL SECRETARIO



PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

2.5 GRUPOS DE USUARIOS

Dentro de la red corporativa de voz, podrán ser definidos diferentes grupos de usuarios en función de las necesidades que puedan ser planteadas y que pueden cambiar a lo largo de la ejecución del contrato. Así:

- Grupos de extensiones

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

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

- Grupos de Captura

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

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

2.6 ÁMBITO DE LLAMADA

Todas y cada una de las líneas objeto del presente pliego podrán permitir a los usuarios municipales la realización y recepción de llamadas desde cualquier terminal, así como la recepción de llamadas realizadas por terminales en itinerancia, terminales pertenecientes a un operador nacional desplazado fuera de su ámbito territorial y la realización de llamadas en itinerancia siempre y cuando por el Ayuntamiento de Palencia se haya solicitado con carácter previo y explícito su activación.

A todos los efectos, las llamadas pueden ser categorizadas así:

- **Llamadas internas:** con destino a cualquier terminal perteneciente a la red privada de numeración, independientemente del punto de la geografía nacional en el que se encuentre dicho terminal.
- **Llamadas nacionales:** con destino a cualquier número de teléfono fijo: local, provincial o nacional.
- **Llamadas a móviles:** con destinos a cualquier número de teléfono móvil dentro del ámbito nacional, independientemente del operador al que esté asignado dicho número.

- **Llamadas internacionales:** Con destino a cualquier número de teléfono, fijo o móvil, ubicado en el extranjero.

- **Números de tarificación adicional o especial:** Con tarifas y facturación distintas a las estándar debido a que han sido diseñados para el abono directo de determinados servicios: 803, 806, 807, 901, 902, 905, 907, etc. Quedan excluidos de este listado los números gratuitos de emergencias (112), atención a casos de violencia doméstica (016) o los números de tarificación gratuita (900).

2.7 PERMISOS

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

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

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

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

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

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

2.8 SERVICIOS DE CENTRALITA

Por el adjudicatario se procederá a la provisión inicialmente de dos sistemas de centralita, destinados a la atención de las llamadas desde el exterior a una o varias líneas de cabecera, con número público asociado, y desde los que, por personal municipal especialmente dedicado a ello, puedan ser atendidas y desviadas a otras líneas las llamadas recibidas desde el exterior. Deberá dotar el adjudicatario de todo lo necesario para que pueda operar (ordenador completo, monitor, software, licencia de sistema operativo Windows, centralita física, equipamiento inalámbrico para facilitar el manejo,..)

La ubicación física de los referidos sistemas de centralita previstos inicialmente se halla en el edificio de Bomberos (C/ Guipúzcoa) y en el de Canónigas (C/ Mayor, 7).

En caso de ser necesario, a lo largo de la ejecución del contrato se podrán trasladar a otros centros o incrementar o decrementar el número.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Informática, Admón Electrónica y Desarrollo Tecnológico

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 JUL 2014



EL SECRETARIO

PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

Deberán ofrecer un sistema gráfico, con el detalle de las llamadas entrantes y activas, y un interfaz cómodo y ágil, que permita la realización de las operaciones habituales (descolgar, transferencia de llamada, etc.) de una forma rápida y eficaz.

Asimismo, deberán disponer de una cola de llamadas de, al menos, 15 números en espera. También deberán disponer de un sistema de monitorización que permita acceder al detalle histórico de las últimas llamadas recibidas.

El sistema deberá permitir la consulta y mantenimiento de un directorio corporativo de teléfonos, así como el envío de SMS y solicitudes de estado de disponibilidad de los diferentes usuarios municipales.

Si este servicio implicase algún coste adicional, el licitador deberá indicar en su oferta el precio de implantación e importe mensual del servicio ofrecido. Dicho importe mensual no deberá sufrir ningún incremento durante la duración del contrato.

2.9 SERVICIOS DE SECRETARÍA (JEFE / ASISTENTE)

El adjudicatario deberá proveer una solución que permita, para los titulares de líneas corporativas que se indiquen, asignar a otros usuarios de la red de voz municipal la capacidad de recepción previa de todas las llamadas dirigidas a estos titulares, de forma que puedan ser desviadas en primer lugar al teléfono del asistente, desde el que puedan ser transferidas posteriormente al número de destino original.

Esta solución ha de permitir una configuración del modo de trabajo, así como la creación listas blancas y negras para especificar, dentro de las mismas, los números de origen que han de ser atendidos obligatoriamente por el asistente, así como los que han de ser atendidos directamente por el titular de la línea.

En caso de ser necesario, a lo largo de la ejecución del contrato se podrán trasladar a otros centros o incrementar o decrementar el número.

Si este servicio implicase algún coste adicional, el licitador deberá indicar en su oferta el precio de implantación e importe mensual del servicio ofrecido. Dicho importe mensual no podrá sufrir ningún incremento durante la duración del contrato.

2.10 SISTEMAS DE GRABACIÓN DE LLAMADA

El adjudicatario deberá proveer una solución que permita la grabación de las llamadas entrantes en los números de cabecera pertenecientes a Bomberos (979165472) y Policía Local (979718200).

En caso de ser necesario, a lo largo de la ejecución del contrato se podrán ampliar dicho servicio a otros números o proceder a su baja los ya existentes.

La solución debe ser completa e incluir todas las herramientas necesarias para llevarla a cabo de una manera correcta y satisfactoria para el Ayuntamiento.

Esta solución, que funcionará de forma totalmente transparente de cara a los usuarios de estos edificios, deberá realizar la grabación de todas las llamadas realizadas a dichos números.

La gestión y mantenimiento de la plataforma encargada del sistema de grabación correrá, por completo, por cuenta del adjudicatario.

Sistema que incluirá como mínimo las siguientes funcionalidades:

- Grabación completa de todas las llamadas entrantes que podrán ser recuperadas en los formatos de audios más extendidos. También deberá quedar constancia de al menos la siguiente información:
 - La señalización horaria (fecha, hora y duración de la llamada).
 - La señalización telefónica de nº llamante, y nº llamado.
- Perfiles de usuario configurables. Jerarquía de niveles de acceso.
- Cifrado de las grabaciones.
- Registro completo de todas las actividades del sistema y de los usuarios. Emisión de informes.
- Consulta de grabaciones reproducidas y/o exportadas.
- Backup de datos cifrado por parte de la empresa y solo accesible desde el sistema.
- El sistema debe impedir cualquier modificación y/o manipulación del archivo.
- Respuesta automática del sistema con mensajes configurables (aviso legal, llamada en espera).
- Función que permita hacer efectiva la cancelación de los datos, mediante su bloqueo.

Si este servicio implicase algún coste adicional, el licitador deberá indicar en su oferta el precio de implantación e importe mensual del servicio ofrecido. Dicho importe mensual no podrá sufrir ningún incremento durante la duración del contrato.

2.11 SISTEMA DE FAX VIRTUAL

Por el adjudicatario se deberá proveer una solución que permita el envío y recepción de faxes, sin necesidad de línea telefónica analógica convencional ni dispositivo dedicado, desde / hacia los números de teléfono que se especifican en el Anexo 5.

El envío y la recepción de faxes deberá poder ser realizado mediante la utilización de una cuenta de correo electrónico, desde la que pueda ser enviado a un número de fax indicado tanto texto plano como documentos adjuntos con la información de texto o gráfica a enviar por fax.

La solución debe ser completa e incluir todas las herramientas necesarias para llevarla a cabo de una manera correcta y satisfactoria para el Ayuntamiento.

El sistema deberá poder ofrecer un justificante del correcto o erróneo envío del fax, a fin de acreditar su correcta tramitación.

La plataforma deberá permitir la definición de los diferentes números de fax, así como de los usuarios autorizados para el envío y recepción de faxes.

La gestión y mantenimiento de la plataforma encargada del sistema de fax virtual correrá, por completo, por cuenta del adjudicatario.

Si este servicio implicase algún coste adicional, el licitador deberá indicar en su oferta el precio de implantación e importe mensual del servicio ofrecido para cada número de fax, con detalle de todos los posibles cargos que pudieran ser realizados. Dicho importe mensual no podrá sufrir ningún incremento durante la duración del contrato.



10 JUL 2014



EL SECRETARIO

PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

En caso de ser necesario, a lo largo de la ejecución del contrato se podrán ampliar dicho servicio o proceder a su baja los ya existentes.

En la oferta se adjuntara una breve descripción del funcionamiento del sistema para su posterior evaluación. Esta descripción no ocupará más de una cara de una hoja.

2.12 SISTEMAS DE ALARMA Y ASCENSORES

Por el licitador se ofertará una solución para ofrecer el acceso a la red de voz de sistemas de alarma y ascensores existentes en los diversos edificios municipales.

La solución para cada edificio dependerá tanto de la tecnología utilizada por el sistema, así como por la cobertura o disponibilidad de conexiones en el edificio, pudiendo ser aplicada bien por la red de telefonía móvil o bien por línea analógica terrestre convencional.

En el Anexo 3 se acompaña el listado de edificios y servicios instalados actualmente, pero que a lo largo de la ejecución del contrato esta puede sufrir variaciones mediante altas o bajas.

2.13. SERVICIOS DE INTERCONEXIÓN

El adjudicatario del servicio deberá tener en cuenta la interconexión necesaria con las redes públicas de telefonía fija y móvil permitiendo que todos los usuarios del Ayuntamiento de Palencia puedan realizar llamadas hacia usuarios de otras redes y recibir desde éstos.

Asimismo, será el responsable de dimensionar de forma adecuada la capacidad de los puntos de salida de acuerdo con los criterios de calidad que permitan un correcto funcionamiento de los servicios.

El adjudicatario del servicio deberá ofrecer todas las facilidades para garantizar la labor al resto de operadores.

En particular el servicio incluirá los siguientes conceptos:

- Acceso a la red pública del operador a la que se encaminará el tráfico saliente y entrante.
- Acceso a la red corporativa de telefonía móvil.
- Interconexión con las redes de móviles.
- Operación y programación de la Red.
- Información, previo requerimiento, sobre tráfico, rendimiento y ocupación de sistemas.

2.14. SISTEMA DE BACKUP DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

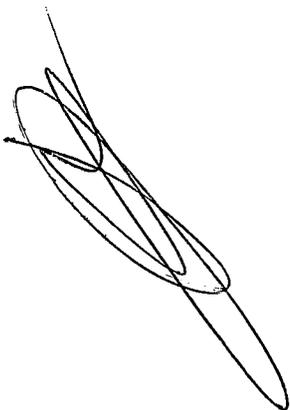
En un principio sólo para las sedes de Policía Local (C/ Ortega y Gasset, 18) y Bomberos (C/ Guipúzcoa) la empresa adjudicataria deberá suministrar un sistema alternativo de telefonía, independiente del general, que permita el mantenimiento, en caso de caída, de las comunicaciones telefónicas correspondientes a las centrales de recepción de llamadas y servicios esenciales de estos edificios, a fin de que no

pierdan en ningún momento su capacidad de comunicación (entrada y salida) con el exterior.

La solución debe ser completa e incluir todas las herramientas necesarias para llevarla a cabo de una manera correcta y satisfactoria para el Ayuntamiento.

Para la verificación del funcionamiento de este sistema alternativo, se podrán solicitar las pruebas pertinentes una vez puesto en marcha. También se podrán establecer de forma periódica. Para lo que el adjudicatario deberá colaborar en lo que esté en su mano.

En caso de ser necesario, a lo largo de la ejecución del contrato se podrán solicitar la implantación en otros edificios o la eliminación de alguno de ellos.

A handwritten signature or scribble consisting of several overlapping, elongated loops, positioned on the left side of the page.



10 JUL 2014

.....
EL SECRETARIO



3. SERVICIOS DE TELEFONÍA

Por el adjudicatario se garantizará para todas las líneas de comunicaciones de voz la existencia de los siguientes servicios (sin costes), asociados a las mismas:

3.1 IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS

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

3.2 LLAMADA EN ESPERA

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

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

3.3 AVISO DE LLAMADAS RECIBIDAS

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

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

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

3.4 RESTRICCIÓN IDENTIDAD DE USUARIO LLAMANTE

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

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

3.5 DESVÍO DE LLAMADAS (USUARIOS)

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

Así, deberá poder realizarse desvío de llamadas para el caso de que el usuario no conteste al teléfono, este comunique o bien esté apagado o fuera de cobertura.

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

3.6 DESVÍO DE LLAMADAS (CORPORATIVO)

Podrán ser configurados desvíos inteligentes de llamadas dirigidas a números de teléfonos municipales, reencaminándolas a números de destino alternativos en función de la hora y día de la semana.

La caracterización de dichos desvíos se realizará mediante la definición de Perfiles de Desvío que contengan, al menos, dos números de desvío.

Tales perfiles deberán poder activarse en intervalos de tiempo específicos y diferentes cada día de la semana.

El desvío se realizará en el supuesto de que no se pueda completar la llamada pasando, en este caso, al primer número y después al segundo.

3.7 RETENCIÓN DE LLAMADA

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

3.8 TRANSFERENCIA DE LLAMADA

Este servicio permitirá la redirección a otro número de teléfono, perteneciente al plan de numeración privado o no, de una llamada actualmente en curso.

Una vez realizada la transferencia de llamada, el terminal desde el que se ha realizado quedará libre para poder continuar trabajando.

3.9 CONTESTADOR AUTOMÁTICO

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

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

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

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

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



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Informática, Admón Electrónica y Desarrollo Tecnológico

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 JUL 2014



.....
EL SECRETARIO

3.10 MULTICONFERENCIA

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

3.11 AVISO DE DISPONIBILIDAD

Este servicio deberá suministrar información, a través de un mensaje corto, sobre el momento en el que el terminal del Ayuntamiento de Palencia al que se llamó cuando éste estaba ocupado, apagado o fuera de cobertura, pasa a estar disponible para recibir nuevas llamadas.

3.12 LÍMITES DE CONSUMO

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

3.13 OTROS SERVICIOS

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



10 JUL 2014

EL SECRETARIO



4. SERVICIOS DE MENSAJERÍA CORTA (SMS y MMS)

4.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de mensajes cortos deberá permitir el envío y recepción tanto de mensajes cortos de texto (SMS) como de mensajes multimedia (MMS) desde el terminal de un usuario del Ayuntamiento de Palencia a cualquier otro terminal de la red corporativa o ajeno a ella.

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

4.2 RESTRICCIONES

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

Estos perfiles podrán estar basados en el ámbito del número al que se envía el mensaje o desde el que se recibe, pudiendo ser definidas listas blancas o negras, así como restricciones horarias.

Tendrá especial relevancia el tratamiento de los SMS especiales (Premium,...), pudiéndose establecer restricciones individuales o a nivel global.



10 JUL 2014



EL SECRETARIO

5. SERVICIOS DE ACCESO A DATOS

El servicio de acceso a datos incluye tanto el acceso directo a la red Internet desde los diferentes terminales de voz corporativos, o bien el acceso a dicha red desde ubicaciones concretas, no integradas en la red corporativa municipal.

5.1 ACCESO A DATOS DESDE TERMINAL MÓVIL

En función de las necesidades marcadas por el Ayuntamiento de Palencia, se podrá proveer en los terminales de voz que se especifiquen los servicios de transmisión de datos precisos para permitir el acceso a Internet desde dichos terminales.

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

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

El licitador deberá incluir en su oferta el servicio de datos, así como los terminales adecuados que pueden ser puestos a disposición del Ayuntamiento de Palencia.

El uso de los servicios de acceso a datos desde terminales móviles deberá estar sujeto, de forma obligatoria, a una cuota mensual fija o tarifa plana de datos. El licitador deberá indicar en su oferta las características e importe mensual del acceso ofrecido, que no podrá sufrir incremento durante la duración del contrato.

En todo caso el tráfico mensual de datos no será inferior a 2 Gbyte.

5.2 ACCESO A DATOS DESDE EQUIPOS INFORMÁTICOS

En función de las necesidades marcadas por el Ayuntamiento, y con el fin de poder ofrecer el acceso puntual a los trabajadores municipales externos a la red corporativa, a través de herramientas de teletrabajo, por el adjudicatario se procederá a la provisión de líneas de acceso a la red Internet.

El acceso a la red deberá estar basado en tecnología de última generación, debiendo presentar continuidad en la evolución que sobre esta se produzca. La tecnología preferente para estos accesos en concreto será la perteneciente a la cuarta generación de tecnología móvil, 4G, admitiéndose en diversas zonas del casco urbano su rebaja a 3G en función de la cobertura.

Los dispositivos de acceso a la red deberán permitir la configuración de las adecuadas medidas de seguridad, que impidan la interceptación de comunicaciones o uso inadecuado por parte de terceros ajenos a la institución.

Para el caso de que no fuera posible el acceso por tecnología móvil o por ser una solución más ventajosa o por petición expresa del Ayuntamiento, el adjudicatario podrá

ofrecer el referido acceso por otras vías, tales como cable telefónico convencional, fibra óptica, etc.

En cualquier caso, será necesario proveer al menos tres conexiones con características de movilidad, y que no requieran la instalación de ningún software para su uso.

El licitador deberá incluir en su oferta este servicio de datos (límite de descarga, velocidad,...), así como los dispositivos hardware, de acceso a la red, adecuados que pueden ser puestos a disposición del Ayuntamiento de Palencia.

El uso de los servicios de acceso a datos deberá estar sujeto, de forma obligatoria, a una cuota mensual fija o tarifa plana de datos. El licitador deberá indicar en su oferta las características técnicas del acceso ofrecido, que no podrá sufrir incremento de costes a lo largo de la duración del contrato.

Por el adjudicatario se ofrecerá un adecuado soporte técnico de cara a la configuración y sustitución de dispositivos hardware para casos de avería. El plazo máximo para la resolución de incidencias relativas a estas conexiones no deberá superar las 48 horas desde la comunicación de la incidencia.

A large, stylized handwritten signature or scribble in black ink, located in the lower-left quadrant of the page. It consists of several overlapping loops and lines, making it difficult to decipher as a specific name.



10 JUL 2014



PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

.....
EL SECRETARIO

6. TERMINALES

6.1 CONDICIONES GENERALES

El adjudicatario quedará obligado a facilitar a sus expensas, como parte de la prestación del servicio, los terminales de voz y dispositivos de conexión a la red necesarios para el correcto funcionamiento del sistema. Esta obligación se extiende a reparar, sustituir o renovar total o parcialmente el parque de terminales entregado o el ya existente, en función de las necesidades del Ayuntamiento. A la finalización del contrato, y una vez acordados los plazos de retirada con los técnicos municipales, los terminales quedarán nuevamente a disposición del contratista, que correrá con los gastos de recogida y transporte.

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

Los terminales mostrados serán indicativos de los modelos más representativos de cada gama, dentro del catálogo del adjudicatario, pudiendo el Ayuntamiento de Palencia proponer otros modelos dentro de las mismas gamas por preferencia de fabricante o tecnología.

Puesto que el mercado de terminales cambia de forma muy rápida, es previsible la modificación del catálogo del adjudicatario durante el periodo de prestación del servicio. Dicho catálogo será facilitado al Ayuntamiento de Palencia y aprobado por el mismo con anterioridad a su modificación. El catálogo deberá ser renovado al menos cada doce meses.

Respecto a terminales móviles, se deberá ofertar diferentes tipos, al menos dos: de gama alta y gama media, siempre compatibles con cobertura 3G y/o 4G, comprometiéndose al mantenimiento de existencias de los mismos terminales (o terminales con características similares o superiores) durante el periodo de duración del contrato.

También se deberá proponer un sistema ágil de provisión de accesorios diversos (fundas, cargadores, baterías, etc).

En la oferta se deberá incluir una descripción detallada de las características de los terminales. La oferta debe incluir un plan de renovación de terminales para cada una de las gamas ofertadas.

Por el Ayuntamiento de Palencia podrán ser propuestos otros modelos diferentes dentro de la misma gama, por preferencias concretas de fabricante o tecnología.

Todos los terminales que utilicen el servicio de voz han de ofrecer, como mínimo, las siguientes características:

- Auricular conectado por cable a una base para los terminales sobremesa (en caso de precisarlo).
- Sistema de alimentación interno (batería), que mantendrá la alimentación del dispositivo en caso de ausencia de suministro eléctrico.

- Agenda de contactos.
- Capacidad de envío y recepción de SMS.
- Capacidad de uso de todos los servicios descritos en el punto 3 del presente pliego (Identificación de llamadas, llamada en espera, aviso de llamadas recibidas, etc.).

Por el Ayuntamiento de Palencia, debido a causas organizativas o de adaptación a nuevas tecnologías, puede ser solicitado el cambio o variación tanto en el número de terminales asignados a cada gama como en las características de los mismos.

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

6.2 TIPOS DE TERMINALES

El equipamiento existente actualmente, y que se estima necesario, en el Ayuntamiento es el que se detalla a continuación:

- Terminal de voz, modelo sobremesa básico

Dispositivo de sobremesa para uso básico de la línea de voz.

Estimación: 200 terminales.

- Terminal de voz, modelo sobremesa avanzado

Dispositivo de sobremesa para uso en centralitas y ubicaciones donde se requieran servicios especiales de valor añadido. Se añadirán las siguientes características:

- Conectividad bluetooth para la conexión de dispositivos de comunicación inalámbrica.
- Conectividad a PC, vía puerto USB, para conexión con ordenador en servicios de centralita o software de asistencia a llamadas telefónicas.

Estimación: 30 terminales.

- Terminal de voz, modelo móvil estándar, gama media

Dispositivo móvil para uso del servicio de voz por usuarios en movilidad.

Se añadirán las siguientes características:

- Conectividad bluetooth para la conexión de dispositivos de comunicación inalámbrica.
- Cámara fotográfica.
- Ranura para tarjeta de datos MicroSD para almacenamiento de imágenes.



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Informática, Admón Electrónica y Desarrollo Tecnológico

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 JUL 2014

EL SECRETARIO



PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

- Conectividad a PC, vía puerto USB, para uso como dispositivo de almacenamiento USB y descarga de imágenes a PC.

Estimación: 130 terminales

- Terminal de voz y datos, modelo móvil avanzado, gama alta

Dispositivo móvil para uso del servicio de voz y datos por usuarios en movilidad.

Estimación: 30 terminales.

Además de las características del terminal móvil estándar, se añadirán las siguientes:

- Sistema operativo avanzado, con capacidad para permitir el acceso a todos los servicios existentes en la red (a modo de ejemplo, sincronización con Google, Whatsapp, Facebook, etc.). Preferiblemente Android o IOS.

- Conectividad 4G para acceso a datos.

- WIFI.

- Sistemas de seguridad anti hurto o pérdida incorporado.

- Terminal Tablet con conexión 4G/3G de datos (10 pulgadas)

Dispositivo para uso específico del servicio de datos por usuarios en movilidad.

Estimación: 5

- Tamaño: 10 pulgadas.

- Terminal Tablet con conexión 4G/3G de datos (7 pulgadas)

Dispositivo para uso específico del servicio de datos por usuarios en movilidad.

Estimación: 5

- Tamaño: 7 pulgadas.

Deberá adjuntarse un justificante de todo el material entregado con indicación de los datos identificativos de los terminales (como mínimo tipo de terminal e IMEI).

6.3 STOCK DE TERMINALES Y SERVICIO POSTENTREGA

El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Palencia un depósito de terminales, permanentemente actualizado, que puedan ser utilizados de forma inmediata por éste en los supuestos de reposición por averías.

El stock mínimo permanente será el siguiente:

- Terminal Voz, sobremesa básico: 10 Terminales.

- Terminal Voz, sobremesa avanzado: 5 Terminales.
- Terminal Voz, móvil básico: 7 terminales.
- Terminal Voz y Datos, móvil avanzado: 2 (se podrá diferenciar en función del sistema operativo del terminal).

El licitador deberá proponer una política de renovación de terminales por su antigüedad u obsolescencia tecnológica. Para los terminales de gama alta (móviles avanzados) está será como mínimo anual. En cualquier caso, como recoge el pliego, en caso de avería o deterioro habrá que sustituir el terminal.

Se debe ofertar un servicio postentrega de tal forma que se gestionen de manera ágil y flexible todas las incidencias ante averías, pérdidas, etc. La empresa adjudicataria deberá correr con los gastos de transporte tanto para la recogida como para la entrega de terminales en las instalaciones del Ayuntamiento de Palencia.

Dicho servicio contará con las características siguientes:

- Asistencia técnica: Reparación de averías y soporte a técnicos municipales y usuarios sobre configuración de terminales.
- Reposición por accidente, robo o extravío: Sustitución del terminal por el mismo modelo o modelo de la misma gama.

En todos estos supuestos el plazo de entrega será, como máximo, de tres días hábiles tras la decisión de cambio de terminal, debiéndose establecerse el tiempo concreto en el apartado correspondiente a los criterios técnicos de la oferta de acuerdo con lo previsto en el presente pliego.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Palencia un depósito de tarjetas SIM, de tal modo que puedan ser utilizadas de modo inmediato por el Ayuntamiento de Palencia para reposición de averías.

6.4 CONFIGURACIÓN DE TERMINALES

Los móviles tipo Smartphone o avanzados o tablets, se precisa que incorporen una "App" o software que permita gestionar y administrar dichos terminales. Los terminales llegarán a las dependencias municipales ya configurados con dicho software de seguridad.

6.5 ACCESORIOS

Todos los terminales, en caso de ser necesaria una batería para su funcionamiento, deberán incluir como mínimo un sistema de recarga que se pueda conectar directamente a la red eléctrica.

Como parte de la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá proveer para aquellos móviles de voz y datos, bajo petición expresa por parte del Ayuntamiento, una tarjeta de memoria compatible con el terminal de al menos 8 GB de capacidad. También podrán solicitarse, puntualmente, cargadores para vehículo.

El contratista deberá entregar, si así es solicitado, dispositivos bluetooth o inalámbricos para el personal que por razones de salud así lo requiera.



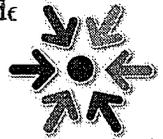
AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Informática, Admón Electrónica y Desarrollo Tecnológico

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 JUL 2014

EL SECRETARIO



PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

6.6 BOLSA ECONÓMICA

El licitador propondrá una bolsa de dinero anual para:

- La provisión de accesorios, tales como cargadores para vehículos, dispositivos inalámbricos, tarjetas de memoria, o cualquier otro tipo de accesorio relacionado con la telefonía.
- La sustitución de aquellos terminales previamente suministrados que se requiera por parte del Ayuntamiento sin haber cumplido los plazos establecidos en este pliego.
- Desarrollos tecnológicos.
- La entrega de dispositivos tecnológicos orientados a conexión a red.

Quedan excluidos de esta bolsa aquellos cambios fijados específicamente en este pliego tal como política de renovación y terminales averiados y aquellos gastos derivados de la implantación del servicio o cualquier otro no recogido en la lista anterior.

Cualquier gasto con cargo a esta bolsa económica debe ser propuesto por este Ayuntamiento.

El dinero no utilizado a lo largo de un año se asignará al siguiente y/o sucesivos.

Esta bolsa económica tendrá una asignación de entre de 2.000 € y 6.000€.



10 JUL 2014

.....
EL SECRETARIO



7. IMPLANTACIÓN

7.1 CONDICIONES DE IMPLANTACIÓN

El licitador deberá incluir en su oferta un Plan de Actuación, con una explicación detallada del proceso de implantación de los diferentes servicios en las diversas sedes del Ayuntamiento de Palencia, en el que se indicará la metodología, procedimientos, tareas y recursos, tanto técnicos como humanos, necesarios para la puesta en marcha del proyecto. En cualquier caso, mediante estos medios debe quedar cubierta totalmente la parte de implantación que será completamente responsabilidad de la empresa adjudicataria (tal como configuración de terminales, instalación de SIM, traspaso de contactos y de cualquier información en general de un terminal a otro).

Existirá, coordinando los medios humanos, y en representación del adjudicatario, un gestor específico de implantación encargado de la dirección y supervisión de esta, así como para la coordinación con los técnicos municipales designados por el Ayuntamiento de Palencia.

Durante todo el proceso de implantación deberá haber al menos dos personas de la empresa adjudicataria en las dependencias municipales realizando la misma; en caso de que el personal técnico del Ayuntamiento no lo considere suficiente, se deberá destinar más personal por parte del adjudicatario.

El Plan de Actuación incluirá un calendario detallado para la ejecución de las actuaciones pertinentes. Además, deberá también incluir los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación del servicio, tales como mobiliario, fuerza, cableado, condiciones ambientales, u otras, en caso de que fuera necesario.

Todos los costes y gastos que puedan producirse durante la fase de configuración del servicio y hasta que éste se encuentre plenamente operativo serán por cuenta del adjudicatario. En ningún caso el Ayuntamiento de Palencia aceptará ningún tipo de coste adicional no solicitado y autorizado expresamente.

Todas las actuaciones necesarias que deban desarrollarse durante la fase de implantación se llevarán a cabo de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los diferentes usuarios, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos existentes.

No obstante lo anterior, cuando el corte de un determinado servicio sea estrictamente necesario se realizará en horario nocturno estableciéndose un máximo de horas sin servicio que, en ningún caso, podrá ser superior a cuatro.

En el caso de incidencia grave durante el proceso de implantación, que produzca una paralización o corte en el servicio, se deberá prever una vuelta atrás y restauración del servicio preexistente en un plazo máximo de 24 horas.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Palencia la información actualizada de la implantación.

El Ayuntamiento propone realizar la implantación por edificios, para que una vez integrados en la nueva red, verificado el buen funcionamiento, realizada la formación y finalizados todos los pasos definidos, se pueda dar de baja el anterior sistema en el menor plazo posible.

7.2 PRUEBAS Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El licitador deberá detallar un plan de pruebas cuyo objetivo sea la verificación de la disponibilidad y correcto funcionamiento de cada uno de los servicios propuestos y de la solución global en su conjunto.

El Ayuntamiento de Palencia nombrará a uno o varios representantes, que serán interlocutores válidos con la empresa adjudicataria de cara a realizar las pruebas de funcionamiento.

Tales pruebas serán realizadas siguiendo un procedimiento acordado con los representantes del Ayuntamiento de Palencia y deberán ser aceptadas individualmente por ambas partes.

Las pruebas que realizará serán, como mínimo, las siguientes, según proceda:

- Ámbito de llamadas acorde con lo especificado por los técnicos municipales.
- Entrada y salida de llamadas a todos los operadores, en función del ámbito de llamadas definido en la implantación.
- Entrada y salida de SMS y MMS.
- Pertenencia al grupo de extensiones o de salto definido en la implantación.
- Pertenencia al grupo de captura definido en la implantación.
- Servicios de secretaría.
- Sistema de grabación de llamadas.
- Sistema de FAX, entrada y salida.
- Se deberá verificar que están activos los siguientes servicios, salvo para aquellos terminales que expresamente se haya indicado lo contrario:
 - Identificación de llamadas.
 - Llamada en espera.
 - Aviso de llamadas recibidas.
 - Retención de llamadas.
 - Transferencia de llamadas.
 - Multiconferencia.
- Se deberá verificar que están desactivados los siguientes servicios, salvo para aquellos terminales que expresamente se haya indicado lo contrario:
 - Buzón de voz.
 - Acceso a datos y navegación por Internet.
 - Rellamada.

Todas las pruebas realizadas no supondrán costes para el Ayuntamiento ya que formarán parte del proceso de implantación y no de la prestación del servicio.

Tras la realización de las pruebas se emitirá un documento por parte de la empresa adjudicataria que recoja:

- En qué edificio y que terminales han sido realizadas dichas pruebas.
- Confirmación de que todas las pruebas se han realizado correctamente y con un resultado positivo (en caso contrario deberá resolverse previamente a la emisión del informe).



AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Informática, Admón Electrónica y Desarrollo Tecnológico

Aprobado por la Junta de
Gobierno Local.

10 JUL 2014

EL SECRETARIO



- Si la formación requerida se ha llevado a cabo, indicando quién ha sido el formador y que empleados han acudido a la misma.

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

Tras dicha aceptación el servicio se considerará operativo.

En todo caso, el servicio deberá estar operativo y en pleno funcionamiento en el plazo máximo de 1 mes desde la firma del contrato.





10 JUL 2014

EL SECRETARIO

8. GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

8.1 GESTIÓN DEL SERVICIO

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

Asimismo, durante el periodo de vigencia del contrato, el adjudicatario deberá adecuar, en todo momento, la infraestructura de red a fin de mantener su capacidad completa en función de las nuevas necesidades y requerimientos del Ayuntamiento como consecuencia de la ampliación del número de usuarios, dependencias o edificios municipales.

El proveedor del servicio deberá proporcionar, instalar, operar y mantener todo el equipamiento necesario, así como todos los elementos accesorios y obra civil requerida para la prestación del servicio.

Será responsabilidad del adjudicatario la actualización continuada del servicio prestado, debiendo mantener, en todo momento, las funcionalidades más avanzadas al respecto.

A lo largo de la duración del contrato, el Ayuntamiento de Palencia podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente y sin que dichas variaciones puedan suponer una modificación sustancial del objeto principal del presente pliego.

Así, el Ayuntamiento de Palencia podrá dar de baja o alta determinados servicios, centros o dependencias inicialmente contratados, por cambios en la infraestructura o funcionamiento municipal.

El proceso de activación o baja de servicios contemplados en la oferta no podrá suponer, en ningún caso, un coste adicional distinto al importe mensual ofertado.

Para el caso de propuesta de alta de nuevos servicios a petición del Ayuntamiento de Palencia o bien por iniciativa propia, el adjudicatario podrá ofrecer las condiciones técnicas, económicas y administrativas que se consideren relevantes para una adecuada evaluación y contratación de los mismos.

Asimismo, el adjudicatario del servicio queda obligado expresamente a mantener informado al Ayuntamiento de Palencia de forma periódica, a lo largo de la vigencia del contrato de todas las novedades de servicios que puedan ir introduciendo en su catálogo, tanto en el aspecto técnico como tarifario, pudiendo ser tales novedades de aplicación si así lo solicitase el Ayuntamiento.

8.2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Palencia un servicio de atención al usuario de forma permanente que atienda las incidencias de cualquier índole que puedan surgir durante las veinticuatro horas del día los siete días de la semana.

Para ello, deberá proporcionar un servicio de atención telefónica, con un número único de acceso, que canalice de forma genérica las distintas solicitudes que surjan por parte del usuario.

Dicha Ventanilla contará en todo momento de personal adecuado y suficiente, tanto a nivel técnico como comercial que garantice una correcta prestación del servicio.

El licitador incluirá en la oferta el servicio de atención que ofrecerá en el caso de ser adjudicatario.

Las solicitudes de modificación en la prestación del servicio, realizadas a través del servicio de atención al usuario por el Ayuntamiento de Palencia, incluirán, como mínimo, las siguientes:

Trámites administrativos:

- Cambio de dirección de facturación.
- Cambio de datos bancarios.
- Cambio de tipo de abono.
- Cambio de titular.
- Cambio de detalle en factura.
- Cambio de razón social.
- Cambio de cuenta de cliente.

Trámites en servicios:

- Alta administrativa de línea.
- Cambio de número de teléfono.
- Cambio de número de IMEI.
- Validación administrativa de tarjeta SIM.
- Migración.
- Suspensión/rehabilitación, robo o pérdida.
- Activación/rehabilitación bajas temporales.
- Asignación/anulación número de pedido de terminales.
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM.
- Asignación/anulación número de avería de servicio posventa.
- Provisión de códigos de seguridad (PIN, PUK).
- Mantenimiento de agrupaciones.
- Bajas de línea.
- Correcciones de Bajas/Altas de líneas.
- Cambios de extensiones.
- Activación y desactivación de Servicios asociados a líneas de voz:
 - Ocultación / identificación de la línea llamante.
 - Activación / desactivación de los desvíos automáticos.
 - Activación / desactivación de restricciones.
 - Activación / desactivación de acceso internacional o Roaming.
 - Activación / desactivación de desvíos de llamada.



10 JUL 2014

EL SECRETARIO



PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

- Activación / desactivación del buzón de voz.
- Otras gestiones sobre el buzón de voz.
- Activación / desactivación del buzón de fax.
- Activación / desactivación del servicio GPRS.
- 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.

8.3 MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá informar de todos los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado con el Ayuntamiento de Palencia con al menos cinco días laborables de antelación.

Dichos trabajos de mantenimiento se llevarán a cabo en las fechas que a tales efectos sean pactadas con el Ayuntamiento y aprobados por éste y siempre dentro de horarios considerados de baja actividad.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

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

El licitador deberá especificar en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el Nivel de Servicio requerido.

Mantenimiento Predictivo:

Comprende todas aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento al objeto de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir.

Mantenimiento Correctivo:

Incluye 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 el que cualquier usuario del Ayuntamiento de Palencia detecte alguna anomalía en el servicio, se

pondrá en contacto directamente con el adjudicatario a través de la ventanilla única proporcionada por éste.

- Registro de la Incidencia: Recibida la notificación de la incidencia, el adjudicatario le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno como por parte del Ayuntamiento de Palencia.
- Resolución de la Incidencia: Una vez que la incidencia haya sido solucionada, se comunicará al Ayuntamiento de Palencia para su comprobación y validación.
- Cierre de la Incidencia: Efectuada la comprobación y validación anteriormente referenciadas, el adjudicatario dará por cerrada la incidencia.

Mantenimiento Adaptativo:

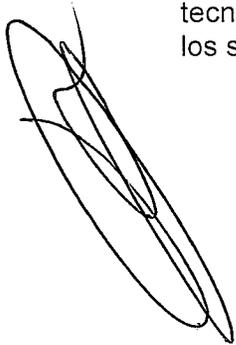
Comprende las actuaciones encaminadas a la optimización de los servicios existentes, originadas por peticiones del Ayuntamiento de Palencia, de actuación sobre dichos servicios, o bien por propuestas de mejora del servicio aportadas por el adjudicatario.

8.4 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

A la finalización de la prestación del servicio, el adjudicatario deberá:

- Entregar la documentación requerida.
- Retirar todo el material de su propiedad de acuerdo con las indicaciones acordadas con los técnicos del Ayuntamiento y en el plazo establecido por estos; que por lo menos será hasta que el nuevo servicio esté totalmente cubierto y en funcionamiento por parte del nuevo adjudicatario.
- Dar de baja los servicios una vez solicitados por medios electrónicos, no facturándose desde ese momento o realizando las devoluciones económicas correspondientes. Sin tener que esperar a que se realice todo el proceso interno de la empresa saliente.

El adjudicatario tendrá la obligación de facilitar la entrega del servicio y la transferencia tecnológica, debiendo dar soporte a la nueva entidad responsable de la explotación de los servicios durante un plazo de 6 meses tras la finalización del contrato.





10 JUL 2014



PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

.....
EL SECRETARIO

9. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

9.1 DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS

Se define Disponibilidad del Servicio como el porcentaje de tiempo que la red del adjudicatario del servicio dispone de todos los elementos necesarios para la correcta prestación del servicio requerido.

Tal Disponibilidad deberá ser, como mínimo, del 99 % mensual cumpliendo, en todo caso, los parámetros definidos en el Plan de Calidad presentado.

La disponibilidad mensual será calculada mediante la fórmula siguiente:

$$\text{DISPONIBILIDAD} = 100 * (1 - \text{Tiempo de indisponibilidad al mes} / \text{Tiempo total del mes})$$

Los tiempos serán expresados en horas.

No computará como tiempo de indisponibilidad del servicio el que se produzca como consecuencia de las circunstancias que a continuación se relacionan, desde que la aparición de las mismas hasta su solución:

- Paradas con motivo de trabajos programados de operación y mantenimiento del Servicio siempre que hayan sido notificados previamente al Ayuntamiento.
- Período de implantación de aquellas modificaciones del servicio que hubieran sido solicitadas por la Administración.
- Imposibilidad material de restablecimiento del servicio por determinadas causas imputables al Ayuntamiento de Palencia tales como inaccesibilidad a las instalaciones municipales.
- Pérdidas de servicio por causas de fuerza mayor.
- Fallos prolongados en el suministro eléctrico no cubiertos por el Ayuntamiento.

9.2 PLAN DE CALIDAD

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

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

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

- Disponibilidad del Servicio.
- Tiempo de respuesta ante incidencia: parámetro que indica el tiempo transcurrido hasta la recepción del aviso de avería en el centro de atención al cliente.

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

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

De forma periódica, como mínimo una vez al semestre, el Ayuntamiento de Palencia, llevará a cabo un análisis de los niveles de calidad reales observados en la prestación del servicio.

En los supuestos de incumplimiento reiterado de los mismos, serán de aplicación las reducciones de precio previstas al efecto.

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line on the left, a large loop on the right, and a small flourish at the bottom left.



10 JUL 2014



EL SECRETARIO

PLAN ESTRATÉGICO
PALENCIA 2012-2020

10. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

El Órgano de Contratación, en caso de incumplimiento, a propuesta del Responsable del Departamento de Informática, previa tramitación del reglamentario expediente y con audiencia del contratista, podrá imponer a éste multas de hasta el 5% del importe anual del contrato, en base a las infracciones señaladas por la Jefatura del Servicio Municipal, las cuales a continuación se especifican:

Faltas leves:

- a) Retraso injustificado en la puesta en servicio o reparación de una línea, cuando la causa sea imputable al contratista y el tiempo exceda los dos días laborables desde el recibo del aviso por parte del Ayuntamiento.
- b) Retraso injustificado en la reposición de terminales y otros elementos técnicos necesarios para la prestación del servicio, entendiéndose que tal retraso se produce cuando transcurran más de tres días laborables desde el recibo del aviso por parte del Ayuntamiento.
- c) Retraso injustificado en la puesta en servicio o reparación de un número superior a cinco e inferior a diez líneas, entendiéndose que tal retraso se produce cuando transcurran más de dos días laborables desde el recibo del aviso por parte del Ayuntamiento.

Faltas graves:

- d) La acumulación de tres faltas leves en un año.
- e) Retraso injustificado en la puesta en servicio o reparación de un número igual o superior a diez líneas y hasta 15 líneas, entendiéndose que tal retraso se produce cuando transcurran más de dos días naturales desde el recibo del aviso por parte del Ayuntamiento.
- f) Interrupción del servicio de telefonía al que se hace referencia en el presente pliego, por un periodo superior a 6 horas.

Faltas muy graves:

- g) La acumulación de tres faltas graves durante la vigencia del contrato.
- h) El incumplimiento en los horarios de atención al cliente y el número de personas concertado para la prestación del servicio.
- i) El incumplimiento reiterado y grave de los niveles de capacidad, calidad o privacidad en la prestación del servicio.
- j) Interrupción del servicio de telefonía al que se hace referencia en el presente pliego, por un periodo superior a 12 horas.

Sanciones:

El importe de la sanción está relacionado de forma directa con la cuantía total del contrato y guardará proporción con el daño causado, y según la naturaleza y gravedad de la falta. El Ayuntamiento podrá imponer las sanciones siguientes:

En caso de Falta Leve:

La primera falta leve conllevará el apercibimiento. Las sucesivas, podrán penalizarse con una sanción económica de hasta el 0,5% del importe anual del contrato.

En caso de Falta Grave

El Ayuntamiento podrá aplicar una sanción económica desde el 0,5% hasta el 2,5% del importe anual del contrato.

En caso de Falta muy Grave:

El Ayuntamiento podrá aplicar una sanción económica desde el 2,5% hasta el 5% del importe anual del contrato.

El reiterado y evidente incumplimiento de las condiciones acordadas, así como el cumplimiento de las faltas i) y j) podrá ser causa de resolución del contrato.

En todos los casos el contratista quedará eximido de responsabilidad cuando concurren circunstancias de fuerza mayor, catástrofe o calamidad pública.

Los importes de las sanciones se harán efectivos mediante deducción en las certificaciones o facturas correspondientes. En caso de que no puedan deducirse de las mismas, la garantía definitiva prestada responderá de la efectividad de dichas sanciones, en cuyo caso y de acuerdo con lo establecido en el art. 99.2 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en caso de que se hagan efectivas sobre la garantía las penalidades o indemnizaciones exigibles al adjudicatario, éste deberá reponer o ampliar aquélla, en la cuantía que corresponda, en el plazo de quince días desde la ejecución, incurriendo en caso contrario en causa de resolución.

Si después de transcurrido el plazo que la Corporación fije al requerirle para que complete la garantía no lo hubiere hecho, podrá declarar resuelto el contrato.

La aplicación de las anteriores sanciones, en su caso, no obstarán a la ejecución subsidiaria de las medidas o actos que se acuerden por la Corporación, conforme a la vigente legislación de Régimen Local y Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, para garantizar en todo caso el debido cumplimiento y realización del objeto de la contrata.